

Propuesta de control, seguimiento y evaluación para los Sistema de Gestión de la empresa
SUPPLYTEC S.A.S basado en la norma ISO 9001:2015 y el Estatuto Aduanero
Colombiano Decreto 390 de marzo 7 de 2016

Lina Marcela Cristancho Zambrano

UNIEMPRESARIAL
UNIVERSIDAD DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ
FACULTAD DE FINANZAS
PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
BOGOTÁ, D.C.
2017

Propuesta de control, seguimiento y evaluación para los Sistema de Gestión de la empresa
SUPPLYTEC S.A.S basado en la norma ISO 9001:2015 y el Estatuto Aduanero
Colombiano Decreto 390 de marzo 7 de 2016

Lina Marcela Cristancho Zambrano

Trabajo de Grado

Para optar por el título de Profesional en Negocios Internacionales

Orientador

CARLOS ARTURO PEREZ

Co- orientador

MAURICIO ARGÜELLO

UNIEMPRESARIAL
UNIVERSIDAD DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ
FACULTAD DE FINANZAS
PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
BOGOTÁ, D.C.
2017

RESUMEN

Este trabajo aborda los aspectos del crecimiento de las empresas del sector de comercio exterior dentro de la normativa legal vigente, Decreto 390 de 2016 suministrando herramientas para facilitar el progreso y desarrollo frente a un entorno más competitivo y complejo, el objetivo de este trabajo es demostrar la importancia de adquirir un compromiso dentro de la organización con la actualización de la norma ISO 9001 de calidad, con el fin de desarrollar e implementar sistemas de gestión para la sostenibilidad de la empresa a largo plazo. Adicionalmente, busca que la organización desarrolle un pensamiento estratégico con el compromiso de disminuir riesgos en sus operaciones y pueda adquirir la capacidad de generar cambios dentro de la organización.

Palabras clave: Calidad, comercio exterior, Decreto 390 de 2016, sistemas de gestión de riesgo, sistema de gestión de calidad.

ABSTRACT

This paper addresses the growth aspects of foreign trade companies within the current legal framework, Decree 390 of 2016 providing tools to facilitate progress and development in a more competitive and complex environment, the objective of this work is to demonstrate the importance of acquiring a commitment within the organization with the updating of the ISO 9001 quality standard, in order to develop and implement management systems for the long-term sustainability of the company. Additionally, it seeks the organization to develop a strategic thinking with the commitment to reduce risks in its operations and to acquire the capacity to generate changes within the organization.

Keywords: Decree 390 of 2016, foreign trade, quality, quality management system, risk management systems.

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	6
PROBLEMA O NECESIDAD	9
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
Objetivo General	10
Objetivos Específicos	10
JUSTIFICACIÓN.....	11
MARCO CONTEXTUAL.....	13
MARCO TEORICO.....	16
Sistemas de Gestión de Calidad	16
Control de la calidad por inspección.....	16
Calidad cero defectos.....	17
Círculos de calidad:	17
Control estadístico de la calidad:	17
Control total de la calidad:	18
Aseguramiento de la calidad:	18
Estatuto Aduanero Decreto 390 de 2016	18
MARCO CONCEPTUAL	20
METODOLOGÍA.....	22
Enfoque	22
Diseño	22
Análisis de la información	23
DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN	24
Actualización de la norma ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015 en la empresa Supplytec S.A.S.....	24
CAPÍTULO 4 Contexto de la Organización	26
CAPÍTULO 5 Liderazgo y Compromiso	28
CAPÍTULO 6 Planeación.....	29
CAPÍTULO 7 Apoyo	30
CAPÍTULO 8 Operación	33
CAPÍTULO 9 Evaluación del desempeño	39
CAPÍTULO 10 Mejora	41
Implementación del Modelo de Administración del Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Contrabando para el Sector de Comercio Exterior	43
Descripción de gestión de riesgos en el contexto aduanero	43

Aplicación del modelo del sistema de gestión de riesgos.....	45
Estructura del sistema de administración del riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y contrabando	46
Descripción de los requisitos que según el Estatuto Aduanero Decreto 390 de 2016, necesita Supplytec S.A.S. para la acreditación de Operador Económico Autorizado (OEA)	52
CONCLUSIONES	62
BIBLIOGRAFIA	64
ANEXOS.....	66
Anexo 1: Auto-evaluación de Cumplimiento de Condiciones Previas y Requisitos Mínimos OEA Importador.....	66
Anexo 2: RUT Supplytec S.A.S.....	67
Figuras	68
Figura 1: Mapa de procesos Supplytec S.A.S	68
Figura 2: Modelo de sistema de gestión de calidad basado en procesos	69
Figura 3: Representación de la estructura de la norma internacional con el ciclo PHVA.....	69
Figura 4: Modelo único de riesgos	70
Figura 5: Importaciones Supplytec S.A.S. (2014-2016).....	70

INTRODUCCIÓN

En el desarrollo del comercio internacional existen obstáculos relacionados con los aranceles, barreras no arancelarias y medidas proteccionistas los cuales se manifiestan de manera inmediata en la preocupación de un empresario al momento de iniciar una operación de comercio internacional.

Actualmente uno de los criterios y requisitos más importantes al momento de adquirir un producto o servicio se refleja en la calidad que este contiene, de esta manera los procesos desarrollados para facilitar la adquisición de productos y servicios, deben estar dentro de su empresa, constituidos por un sistema de gestión de calidad competitivo frente a otras empresas.

El enfoque principal de los gerentes se manifiesta en el compromiso que contrae la empresa al dar respuesta a un requerimiento o solicitud de las exigencias de un entorno cada vez más riguroso, dinámico y complejo. De esta manera el acceso a un sistema con orientación a la calidad y al logro de una mejora continua, se convierte en una necesidad para mantener un lugar más competitivo dentro del mercado.

Es por esto que Supplytec S.A.S empresa con 15 años de experiencia en el mercado, dedicada a la comercialización de productos técnicos y brindando asesorías integrales en las principales áreas de Hidráulica, Industrial, Instrumentación, Ambiental, Redes CPR, Eléctrica, Equipos para emergencia y Contención de derrames, se ha comprometido con la satisfacción de los requisitos y exigencias de sus clientes asegurando control técnico-administrativo en sus procesos, abriendo las puertas al Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en el año 2015, con el propósito de mantener una mejora continua en sus procesos internos y externos operados actualmente.

La mayoría de productos importados por Supplytec S.A.S provienen de Estados Unidos, entre ellos se destaca la línea de acoples y mangueras para comercializar en Colombia, especialmente en la ciudad de Bogotá y Bosconía identificados como sitios estratégicos para la

distribución exclusiva de las marcas Eaton, Parker y Gates; posicionándose así, como un distribuidor exclusivo y obteniendo una ventaja competitiva frente a otras empresas del sector. Su operación logística inicia desde las tres sedes principales ubicadas en Estados Unidos, el despacho de la mercancía se realiza en su mayoría bajo los términos de negociación Ex Works o FOB y finaliza con la entrega al cliente final, la distribución se realiza con venta directa desde las bodegas en Miami a Bogotá (bodega Supplytec S.A.S) y en algunos casos integran el despacho de la mercancía hasta el lugar requerido por el cliente.

Por otra parte, la situación para las empresas comercializadoras y distribuidoras del sector industrial ubicadas en Bogotá presenta dificultades, ya que en su mayoría se han concebido como empresas empíricas con funcionamiento y estructura de tipo piramidal, sus departamentos funcionan de manera dependiente donde no es posible medir de manera eficaz el rendimiento de los procesos para identificar riesgos y oportunidades, y de este modo optar por tomar decisiones.

Ahora bien, al analizar la problemática y realizando una revisión de la situación actual de la compañía, la implementación de sistemas de gestión podría permitirle a la organización desarrollar sus actividades con una mayor eficiencia y eficacia a partir de la gestión por procesos, donde no solo podrían reducirse costos y tiempo, sino que además disminuiría riesgos, de esta manera se mejora la efectividad y productividad de la empresa permitiendo monitorear de manera organizada los métodos para determinar si realmente son eficientes y/o ajustarlos en caso de ser necesario, reduciendo considerablemente el riesgo y el gasto de recursos.

El estatuto aduanero (Decreto 390 de marzo 7 de 2016) es el conjunto de normas que regulan las operaciones del comercio exterior y las operaciones aduaneras, este decreto nace de la necesidad de armonizar normas, operaciones y enunciados aduaneros con nuestros socios comerciales, ya que Colombia no puede seguir asumiendo tratamientos que no son acorde a los compromisos internacionales asumidos por el país en el marco de libre comercio, en lo que tiene que ver con aspectos aduaneros, de esta manera se logró sustentar bajo diferentes legislaciones como el Convenio Internacional para la Simplificación y Armonización de los Regímenes Aduaneros de la Organización Mundial de Aduanas (OMA), comúnmente conocido como Convenio de Kyoto de 1992, los acuerdos de facilitación de la Organización Mundial del Comercio

(OMC), la normativa de la comunidad andina y la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (ONUDD) entre otros (Arias, 2017).

De esta manera se ajustó a los procedimientos comerciales, aduaneros y cambiarios, facilitando y controlando el comercio internacional y sus procesos aduaneros promoviendo el acompañamiento en las operaciones aduaneras en las que interviene la DIAN, a causa de ello Colombia para 2014 ya contaba con 30 sociedades portuarias de servicio público que transportaron en todo tipo de carga 94.961.864 toneladas y 18 sociedades portuarias de servicio privado movilizand 90.584.927 toneladas (Ministerio de Hacienda y Credito Público , 2016).

La inclusión del Nuevo Estatuto Aduanero da la posibilidad de mantener y establecer compromisos solidos con las empresas PyME facilitando sus operaciones de comercio exterior y su consolidación en mercados externos aplicando la reglamentación adecuadamente.

La mayoría de estas empresas no tiene el conocimiento suficiente que les permite entender y acceder más fácilmente a la aplicación de la legislación aduanera y sus impactos en la gestión empresarial. La importancia de este trabajo radica en actualizar el sistema de gestión de calidad a la versión 2015 de Supplytec S.A.S. implementando también el Sistema de Gestión de Riesgos contemplado en el Estatuto Aduanero Colombiano Decreto 390 de marzo 7 de 2016 que ampara a los operadores de comercio exterior con sus operaciones internacionales en cuanto a negocios ilícitos como el robo, contaminación de mercancía, financiación al terrorismo y lavado de activos entre otros.

Para el desarrollo del presente trabajo se realiza una actualización de la norma ISO 9001:2008 de Calidad, a la norma ISO 9001:2015, dejando a vista del lector la importancia de que una empresa Pyme tenga dentro de su organización un Sistema de Gestión de Calidad proyectado a disminuir riesgos, obedecer políticas y cumplir los objetivos propuestos, posteriormente se explica un análisis de la transición del Decreto 2685 del 1999 del Régimen Aduanero al 390 con sus respectivos requisitos y beneficios, contemplando como mayor importancia el Sistema de Gestión de Riesgos aplicado fundamentalmente a los operadores de comercio exterior, con el fin de que conozcan su obligación aduanera en el régimen de importación.

PROBLEMA O NECESIDAD

Las empresas colombianas actualmente se encuentran inmersas en un entorno turbulento competitivo y fluctuante, por lo que el sector empresarial de comercio exterior debería obtener información útil, relevante, actualizada y fiable para la toma de decisiones, basado en esto, un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) brinda una posibilidad de mejora ofreciendo un óptimo desarrollo de los procesos.

Para lograr esto dentro de la compañía es necesario evaluar una serie de indicadores, que apoyen este proceso, controlando lo que se mide y dirigiendo lo que se controla.

Dentro de la empresa no se lleva a cabo la ejecución de la evaluación que podría traer beneficios como la predicción y proyección de situaciones futuras de acuerdo al comportamiento histórico que ha presentado el o los procesos que intervienen en las actividades que realiza el área de importaciones, sin dejar de lado la importancia que tendría para el cumplimiento de los objetivos y política de calidad de la organización.

Por otro lado, Supplytec S.A.S no contempla en sus procedimientos actuales la reglamentación del Estatuto Aduanero Colombiano del presente Decreto 390 de marzo 7 de 2016, al ser reciente y desconocido es difícil que la empresa entren a contemplar estas leyes de manera sustancial y rápida, teniendo que pasar por diferentes métodos en los que prefiere dejar de lado la norma y avanzar con sus operaciones de comercio exterior como lo han hecho hasta ahora, sin tener presente que este Estatuto Aduanero Colombiano (EA) podría traer beneficios.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General:

- Proponer sistemas de gestión dentro de la empresa SUPPLYTEC S.A.S basado en la norma ISO 9001-2015 junto con el Decreto 390 de marzo 7 de 2016.

Objetivos Específicos:

- Actualizar la norma ISO 9001-2008 de la organización a la norma ISO 9001-2015.
- Evidenciar el diagnostico que la empresa debe implementar para el modelo de administración de riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y contrabando (LA/FT) para la adopción del Sistema de Gestión de Riesgo acorde con el Decreto 390 de marzo 7 de 2016 en la empresa.
- Establecer en qué medida se pueden aplicar los requisitos para que la organización sea calificada como operador económico autorizado (OEA) según el nuevo Estatuto Aduanero.

JUSTIFICACIÓN

Como principal pilar fundamental del Sistema de Gestión de Calidad la mejora continua se da a conocer con la implementación y actualización de nuevos métodos de gestión, con el fin de estandarizar los procesos y las maneras de medición y control. Esta medición genera adicionalmente un cambio dentro de la organización puesto que se evalúan procesos, se administra el desempeño de los colaboradores y se evalúan el alcance de las herramientas utilizadas incluyendo de esta manera todos los factores que ejecutan este proceso.

Por esto la importancia de proponer estrategias de medición y control, en este caso por medio de un sistema de gestión donde no solo facilite el control interno de la empresa, la organización dejara de estar expuesta a riesgos tales como, lavado de activos, financiación del terrorismo y contrabando, con el fin de predecir y proyectar situaciones futuras frente a las actividades de la empresa dentro del sector de comercio exterior.

La compañía se verá beneficiada con este control en los siguientes aspectos:

- Control: gracias al continuo monitoreo se evidenciará el cumplimiento o incumplimientos de las metas estratégicas propuestas.
- Incremento de la Productividad: logra identificar los procesos obsoletos o susceptibles de mejora y/o aprovechamiento de recursos que aseguren un aumento en la productividad de la persona encargada de realizar la acción y del proceso.
- Reducción de Costos: Disminuye el tiempo empleado en actividades que no son directas del negocio y son innecesarias de realizar, gastando un promedio de 10% del tiempo.
- Efectividad: Mejora en la planeación y cumplimiento de cronogramas compromisos y metas estipuladas por la empresa.
- Incentivos de Productividad: permite conocer e identificar necesidades y requerimientos de educación y desarrollo para la ejecución de las tareas desempeñadas por los colaboradores.
- Análisis: Reportes útiles para la toma de decisiones, por parte de alta gerencia.

Una certificación de calidad actualizada y un sistema de gestión donde se pueda integrar otros sistemas como el de riesgos, agilizará sus operaciones de importación, logrando menos inspecciones intrusivas, y optimizará gastos y al tener la acreditación como (OEA) la empresa gozará de beneficios los cuales podrá contemplar en la disminución de costos en sus operaciones.

Por otro lado, permite mejorar la imagen y la confianza de la empresa ante los clientes, presentando una diferenciación ante sus competidores, de esta manera, la organización mostrara una imagen de compromiso con la mejora continua ante el servicio prestado y el empleo de herramientas más modernas y eficientes.

MARCO CONTEXTUAL

Supplytec S.A.S. es una empresa nacional dedicada a comercializar y distribuir teniendo como soporte un apoyo técnico, brindando solución a diversos sectores económicos como Petróleo, Gas, Minería, Construcción, Energía, Industrial, dado que es un mercado exigente y regulado se hace necesario adoptar normas legales vigentes en el país, ya que la empresa dependiendo de su actividad económica debe estar al día con las reglamentaciones y leyes, dentro del mercado es necesario tener una norma ISO 9001 actualizada con el fin de poseer un control y un mejor manejo a los procesos internos de la empresa, sin embargo, también es importante adoptar un sistema de gestión de riesgos, ya que es importante para las empresas tener en cuenta las oportunidades que presentan los mercados dentro del territorio Colombiano, al estar certificadas y calificadas por entes y organismos como la DIAN, de esta manera los clientes, los trabajadores de la empresa, los proveedores y externos a la empresa identifican el compromiso con la calidad y establecen un punto de referencia para medir el rendimiento de la organización.

Nombre de la empresa: Supplytec S.A.S.

Imagen Corporativa:



Nombre o razón social: SUPPLYTEC S.A.S

Nit: 830 078 301-9

Dirección: Dg 15 No. 25-85

Teléfono: 375 10 55

Representante Legal: Carlos Augusto Peña

Actividad Económica: Comercio al por mayor no especializado

Información general

Supplytec SAS identificada con Nit 830078301-9, fue constituida el 25 de octubre de 2000 mediante escritura pública no 4014 en la notaria 20 de Bogotá DC, como una sociedad limitada conformada por tres socios; a partir del 19 de abril de 2007 cambió su razón social a sociedad anónima convirtiéndose en una empresa familiar.

Su representante legal es el señor Carlos Augusto Peña Cruz, el cual, hace parte del régimen común, actividad ICA 4690, su oficina principal se encuentra ubicada en la Diagonal 15 25 85 en la ciudad de Bogotá DC.

Es una empresa que posee la distribución de varias marcas importantes de líneas de productos de mangueras y acoples, como Eaton – Aeroquip, Gates Y Parker; y adicional con líneas alternas como Vikoma, Safeway, Carlise, Jason, Aaron, entre otros.

Supplytec S.A.S. es una empresa que ha incrementado su presencia a nivel nacional, cuenta con agencias en las ciudades de Barranca Y Villavicencio (locales en arriendo), oficinas y punto de venta en Bogota (locales propios), después de haber fortalecido su nombre a nivel local, además cuenta con alianzas en los Santanderes, Huila y la Costa Atlántica.

La empresa Supplytec S.A.S. tiene inscrito su registro mercantil en la Cámara de Comercio de Bogotá y su RUT ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), finalmente, está registrada ante la Superintendencia de Industria y Comercio, la cual supervisa la adecuada prestación de los servicios, fomenta la calidad en los bienes y servicios, y estipula la competencia mediante la aplicación de las normas sobre prácticas comerciales restrictiva y competencia desleal

Misión

Supplytec S.A.S, es una empresa dedicada a comercializar suministros técnicos y brindar asesorías integrales para diversos sectores económicos como Petróleo, Gas, Minería, Construcción, Energía, Industrial, Alimentos y Bebidas; principalmente en áreas de Hidráulica, Instrumentación,

Ambiental, Redes CPR, Eléctrica, Equipos para emergencia y Contención de derrames. Además, cuenta con representaciones exclusivas y distribuciones para Colombia de marcas de reconocimiento mundial en cada una de sus líneas.

Visión

La constante innovación de productos y suministros con tecnología de punta permitirá que Supplytec S.A.S: incremente sus ventas anuales en un 15%, teniendo como base el promedio de los últimos cinco (5) años y que para el año 2018, amplíe su cobertura incursionando en otras regiones del país y en otro país Latinoamericano.

Figura 1:
Mapa de procesos Supplytec S.A.S

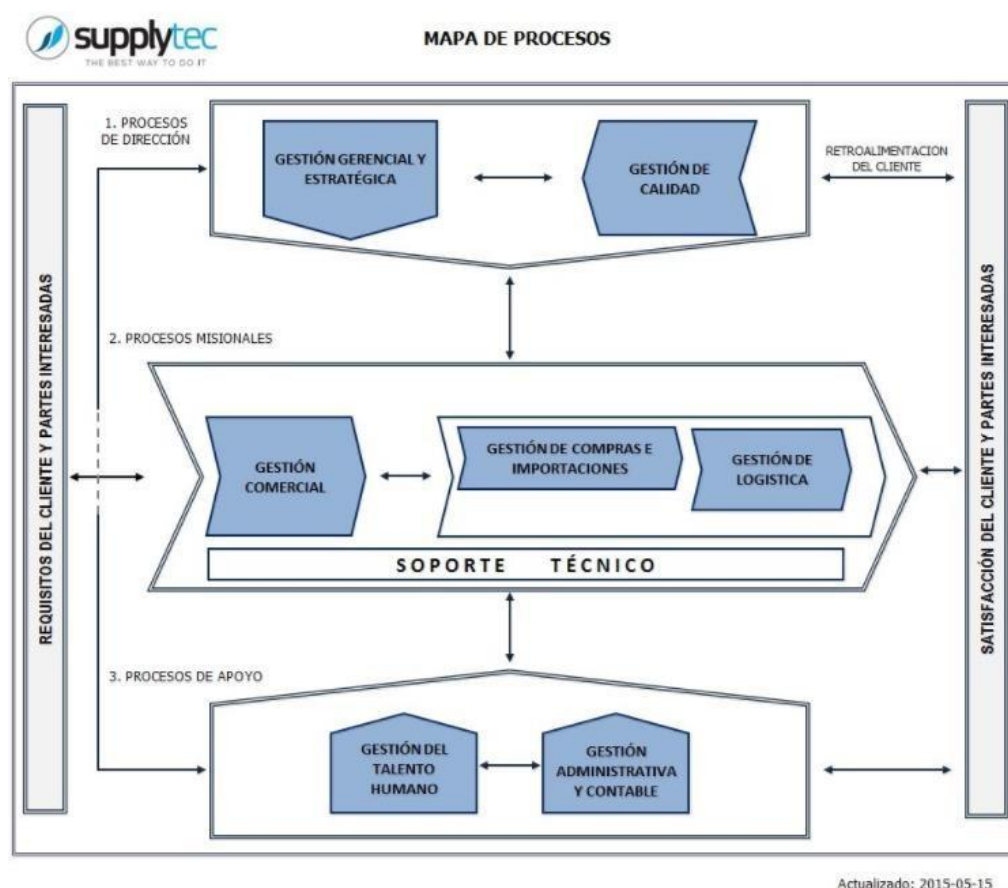


Figura 1: (Supplytec S.A.S, 2015)

MARCO TEORICO

Sistemas de Gestión de Calidad

El pilar de los Sistemas de Gestión de Calidad, se ha fundamentado por la implementación de procedimientos estrategias y actividades a las organizaciones productoras de bienes o servicios, para demostrar que tienen un (SGC) eficaz y que su actividad está reconocida y se diferencia de las demás, por parte de entes externos calificados, cabe resaltar que este sistema debe señalar que la organización cuenta con el contenido necesario para producir bienes y prestar servicios con calidad para sus clientes.

Las normas ISO 9000 representan cierto tipo de garantía, por parte de organismos certificados, autorizados y reconocidos, esta norma debe establecer los requisitos y elementos mínimos que tiene que comprender las empresas dentro de los sistemas de gestión de calidad, sin embargo, no pretende uniformizar o estandarizar dichos sistemas, ya que las organizaciones son libres de adaptar la norma a sus actividades (Claret & Alfonso, 2016).

De acuerdo con Bounds et al. (1994), el termino de calidad ha ido evolucionando a medida que las organizaciones se vuelven más complejas, de acuerdo con esto, se fue acuñando el concepto de calidad en diferentes factores:

Control de la calidad por inspección:

Detectaba la inconformidad de los productos por falta de unificación o uniformidad del producto, desde un principio se establecía este control de manera que, se identificaban solo los productos que estaban semi-acabados o todavía en proceso, el control de la calidad, en las antiguas empresas era un área donde los inspectores se encargaban de clasificar los productos entre malos y buenos, es decir, se identificaban los que necesitaban mejora y se devolvían para ser remanufacturados o si era el caso se disponía de ellos como producto desechable, asegurándose de que al cliente le llegara solamente productos con la calidad esperada, independientemente del costo incurrido para conseguirla. Esta práctica lo que conseguía era producir a un costo muy elevado y no se utilizaba más bien como una herramienta o estrategia para competir en los mercados. Este

sistema de gestión de la calidad, además de ser eminentemente reactivo, tenía el carácter de ser curativo y no preventivo, como son ahora los modernos sistemas de gestión de la calidad, cabe resaltar que actualmente un (SGC) se adopta no solo para prever situaciones futuras en cuanto a la producción o prestación de un servicio si no que ayuda a la unificación de procesos logrando una interacción en algunos casos con el fin de que sea manejado siempre de la misma manera, pero teniendo en cuenta la mejora continua.

Calidad cero defectos:

Según Seis Sigma, solamente una organización puede alcanzar un 99.99966 % de calidad, es decir, una organización por más que implemente un sistema de calidad dentro de su empresa nunca será perfecto, para eso existe la mejora continua, esto significa que siempre habrá una mejor manera de hacer las cosas. Crosby (1979, 1984 y 1988), propone un programa enfocado más hacia las relaciones humanas que hacia los aspectos técnicos de manufactura, al que llama cero defectos (Claret & Alfonso, 2016).

Círculos de calidad:

Antes se estimaba que la única variable que afectaba la calidad era las personas, el factor humano, ignorando que la calidad dentro de una organización era el resultado de la integración de procesos y actividades gracias a metas y objetivos propuestos dentro de un esquema.

Control estadístico de la calidad:

El control estadístico de la calidad según Claret & Alfonso se define como: “En la década de los 50 del siglo XX, se comenzó a utilizar los métodos estadísticos en forma generalizada en el control de la calidad”..

Se asemejaba que el control de calidad hacia parte de la implementación de la estadística con el fin de regular y controlar las especificaciones de un producto, proceso o servicio; actualmente la estadística solo se usa como herramienta.

Control total de la calidad:

Las organizaciones hoy en día requieren de un control total de la calidad en cuanto a la necesidad de abordar un problema como un todo, considerando, no solamente los problemas que se presentan a partir de un proceso de producción o prestación de un servicio sino aquellos problemas que se pueden dar a conocer a futuro llevando a cabo actividades rutinarias, es por esto que se debe tratar como un sistema en conjunto, unificando los procesos, lo que hoy se denomina la cadena de valor agregado, según Feigenbaum (1990) (Claret & Alfonso, 2016).

Aseguramiento de la calidad:

Según Juran (1995) la calidad se fundamenta en que el proceso de manufactura requiere de servicios de soporte de calidad, estos soportes funcionan como apoyo a un proceso el cual completa toda la cadena de valor agregado, y lo que hace es que el proceso o la actividad a desarrollar sea validada por todas las áreas de la empresa ya que sirven como soporte de apoyo para lograr la meta propuesta.

Estatuto Aduanero Decreto 390 de 2016

La nueva regulación aduanera expedida con el Decreto 390, se encarga de simplificar y mejorar los procesos y trámites de comercio exterior, por ejemplo, en minimizar los tiempos de desaduanamiento, esto sin perjuicio de los controles aduaneros a los que están sometidos, tanto los obligados aduaneros, como las mercancías objeto de comercio internacional, asegurando que todos los operadores de comercio exterior tramiten y efectúen procesos aduaneros legales teniendo como base un sistema de riesgos el cual disminuye el riesgo en la operación de logística y distribución.

El Decreto 390 identifica la regulación de todas las formalidades aduaneras atendiendo los requerimientos de los acuerdos de libre comercio y de modernización de los procedimientos aduaneros de los requisitos legales de entidades externas las cuales regulan y controlan el comercio exterior, como también menciona los controles aduaneros y el consecuente tratamiento procedimental y sancionatorio, No obstante, esta normativa está inspirada en el cumplimiento

voluntario de la obligación aduanera, a través de beneficios a los usuarios y un crecimiento en el desarrollo del país en materia de aduanas, logrando así, una cultura tributaria (Arias, 2017).

En este orden de ideas, el mencionado decreto aporta una modernización de la gestión aduanera en las empresas del sector de comercio exterior, dando cumplimiento a leyes expedidas por el congreso como (Ley 1762 de 2015, Decreto 0993 de 2015 mercancía diferente, Decreto 1300 de 2015 procedimiento declaratoria ZF, Resolución 57 de 2015) entre otros (DIAN, 2016)

Esta nueva norma pretende armonizar los regímenes y el lenguaje con la normativa internacional; modernizar las operaciones de comercio exterior a través del sistema informático que evitará la presentación de documentos físicos y permitirá realizar el perfil de riesgo del operador de comercio exterior; facilitará, sin comprometer el control, las operaciones comerciales por medio de diferentes elementos, que involucra además la logística, y evitará la imposición de sanciones por errores formales, enfocándose en aquellos conductas que generan un perjuicio para el fisco como es el contrabando.

MARCO CONCEPTUAL

Sistema de gestión de calidad: Es el mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos. El objetivo es orientar la información, la maquinaria y el trabajo de manera tal que los clientes estén conformes con los productos y/o los servicios que adquieren (Perez & Gardey, 2016).

Estatuto: Es aquella regla que tiene fuerza de ley para el gobierno de un cuerpo, dictada por el Estado de que forma parte, al cual están sometidas las personas o las cosas. (Real Academia Española, s.f.)

Decreto: Es toda decisión, disposición o mandamiento emanado de autoridad superior de un poder u órgano administrativo, en especial del jefe de estado. Su contenido puede ser general o individual. El acto individual implicara una decisión; el acto general significara una disposición. (Enciclopedia Jurídica, s.f.)

Sistema de Gestión de Riesgos: Es un método por el cual se estructura un enfoque para manejar todo aquello considerado riesgo a la organización, a través de una secuencia de actividades humanas que incluyen evaluación de riesgo, estrategias de desarrollo para manejarlo y mitigación del riesgo utilizando recursos gerenciales. Las estrategias incluyen transferir el riesgo a otra parte, evadir el riesgo, reducir los efectos negativos del riesgo y aceptar algunas o todas las consecuencias de un riesgo particular.

Operadores de comercio exterior: Es el que interviene directa o indirectamente en los destinos, regímenes, operaciones aduaneras, o en cualquier formalidad aduanera. (DIAN, 2016)

Operador Económico Autorizado: La persona natural o jurídica establecida en Colombia, que siendo parte de la cadena de suministro internacional, realiza actividades reguladas por la legislación aduanera o vigiladas y controladas por la Superintendencia de Puertos y Transporte, la Dirección General Marítima o la Aeronáutica Civil, que mediante el cumplimiento de las condiciones y los requisitos mínimos establecidos en el decreto 3568 de 2011, garantiza

operaciones de comercio exterior seguras y confiables y, por lo tanto, es autorizada como tal por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN, s.f.).

Lavado de activos: Es el proceso mediante el cual organizaciones criminales buscan dar apariencia de legalidad a los recursos generados de sus actividades ilícitas. En términos prácticos, es el proceso de hacer que dinero sucio parezca limpio, haciendo que las organizaciones criminales o delincuentes puedan hacer uso de dichos recursos y en algunos casos obtener ganancias sobre los mismos. (UIAF, s.f.)

Financiación del terrorismo: Es el apoyo financiero, de cualquier forma, al terrorismo o a aquéllos que lo fomentan, planifican o están implicados en el mismo. No obstante, es más complicado definir al terrorismo en sí mismo, porque el término puede tener connotaciones políticas, religiosas y nacionales, dependiendo de cada país. (UIAF, s.f.)

Mejora continua: Es una herramienta de mejora para cualquier proceso o servicio, la cual permite un crecimiento y optimización de factores importantes de la empresa que mejoran el rendimiento de esta en forma significativa. Una vez que la mejora continua determina las variables de mayor impacto al proceso y servicio se les debe dar seguimiento en forma constante y se establece un plan para ir mejorando poco a pocos las variables mencionadas (Kaizen, 2008).

METODOLOGÍA

Enfoque

Definido el marco teórico, se plantea una investigación de carácter cualitativa ya que se recopiló información desde medios como, informes y normas de agremiaciones relacionadas con el comercio exterior y la norma de calidad, textos web, libros enfocados a los actores principales los cuales ejecutan el comercio exterior, también las empresas y organizaciones las cuales hacen parte de un sistema de gestión de calidad o de riesgos implementados en normas, leyes, estatutos o decretos. Inicialmente se recopiló información acerca del cambio y actualización generado en la norma ISO 9000 y en el Estatuto Aduanero en la ciudad de Bogotá entre el año 2015 y 2017, para evidenciar las variables e importancia de si realmente para las empresas es necesario actualizarse en estos dos campos, de acuerdo a esta información captada se procedió a contrastar los beneficios para el punto de vista de los empresarios del sector informal para comprender las causas por las cuales ha aumentado el número de empresas que han actualizado sus procesos y actividades a estas nuevas leyes al margen de la regulación de las empresas pyme, y así mismo se identificó un sistema de gestión de riesgos con el fin de que la organización lo tenga en cuenta.

Diseño

El proceso de recolección de datos constará de tres pasos; el primero de basará en la actualización de la norma ISO 9001:2008, segundo; la identificación de los requisitos para la adopción del diagnóstico del Sistema de Gestión de Riesgo acorde con el Decreto 390 de marzo 7 de 2016 en la empresa y tercero la identificación de los métodos para que la organización sea calificada como operador económico autorizado (OEA) según el nuevo Estatuto Aduanero.

- Actualización de la norma ISO 9001:2008:

La empresa actualmente cuenta con la certificación de la norma ISO 9001:2008 de Calidad, pero se muestra necesario demostrar la importancia de implementar la actualización de la norma, el cual ayude a la organización a conocer desde un principio los beneficios y los métodos a aplicar;

se propone una actualización de manera que se va a explicar cada capítulo de la norma caracterizando como la empresa debería aplicarlo y que beneficios tiene para la organización

- Identificación de los requisitos para la adopción del diagnóstico del Sistema de Gestión de Riesgo acorde con el Decreto 390 de marzo 7 de 2016:

Mediante el Decreto 390 de marzo 7 de 2016 descrito en el marco teórico se busca identificar los métodos y requisitos para que Supplytec S.A.S pueda adoptar el Sistema de Gestión de Riesgos, se procederá a identificar según el manual de la ONU, los pasos a seguir para poder implementar la etapa 1 de este sistema describiendo los beneficios que le traería a la empresa y de qué manera se puede efectuar.

- Identificación de los métodos para que la organización sea calificada como operador económico autorizado (OEA) según el nuevo Estatuto Aduanero.

Después de tener un sistema de gestión de riesgos confiable, la empresa necesita conocer de manera sustancial qué requisitos o que métodos necesita para poder ser calificado como Operador Económico Autorizado (OEA) según el Decreto 390 de marzo 7 de 2016, de esta manera, se explicara los requisitos que la norma exige cumplir por las empresas para esta acreditación y los beneficios que esto traería.

Análisis de la información:

Al tener las descripciones debidamente registradas, se utilizará la ayuda de la auto-evaluación de cumplimiento de condiciones previas y requisitos mínimos para ser calificado como OEA importador (véase como ANEXO 2: AUTO-EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE CONDICIONES PREVIAS Y REQUISITOS MINIMOS OEA IMPORTADO) para que de esta manera la empresa considere en qué punto está y que más necesita para ser calificado como un (OEA), por otro lado, se requerirá toda la información acerca de la norma de calidad la cual la empresa maneja, para que de esta manera, se pueda hacer un reconocimiento de los procesos que ya están implementados, los que no y los que tienen que ajustarse a cambios.

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

Actualización de la norma ISO 9001:2008 a ISO 9001:2015 en la empresa Supplytec S.A.S

La actualización de la Norma ISO 9001:2015 trae consigo la respuesta a las últimas tendencias dentro del mercado, enfocando la mejora continua de la capacidad de las organizaciones en cuanto a la satisfacción de sus clientes, el sistema tiene como pilar fundamental mantenerse en el núcleo de toda la organización, siendo la alta dirección, líder y responsable de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

ISO 9001:2015 maneja una estructura de alto nivel la cual se integra fácilmente con otros sistemas de gestión como ISO 45001 (Seguridad y Salud en el Trabajo) y ISO14001 (Sistema de Gestión Ambiental), estas normas incorporan y gestionan de forma proactiva los riesgos identificándolos, además tiene en cuenta las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas, como proveedores y clientes (Bureau Veritas, s.f.).

Los principales cambios de la versión 2008 a la 2015 son:

1. ISO 9001:2015 ha sido definida a partir de la estructura de Alto Nivel
2. La gestión del riesgo se convierte en un pilar de la norma
3. Norma abierta al sector servicios
4. Flexibilización del manual de calidad
5. El conocimiento como recurso de participación

Aspectos Incluidos:

La nueva estructura de la Norma ISO 9001:2015 está enfocada en el contexto organizacional entendiendo dentro de su núcleo factores como la mejora continua, gestión del conocimiento y del cambio, menos énfasis en los documentos, menos requisitos prescritos, el enfoque basado por procesos (con énfasis en el logro de resultados deseados para mejorar la

satisfacción del cliente y el enfoque basado en riesgos. Todo esto a partir del liderazgo en el manejo y control del Sistema de Gestión de Calidad por parte de la alta dirección como líder principal en la ejecución de los factores críticos y analíticos de cambios generados.

Principios del Sistema de Gestión de Calidad

- La visión de la nueva norma ISO 9001-2015 tiene una orientación menos compleja pero más efectiva frente a ISO 9001-2008, contemplando el enfoque al cliente, pero para este caso incluyendo las partes interesadas, de esta manera será más fácil efectuar un análisis completo de las necesidades fundamentales de la empresa logrando interpretar a fondo las entradas y salidas de los requerimientos.
- El liderazgo entrará en cabeza de la alta dirección siendo ellos los encargados de orientar al sistema, esto con el fin de que toda la organización efectúe una trazabilidad de hechos teniendo como base la misión y la visión de la Gerencia y los logros que dicha quiere obtener obteniendo así una meta común.
- La participación del personal se evidenciará en el compromiso que toda la organización presente frente al sistema, de esta manera todos y cada uno de los colaboradores entenderán la importancia y el equilibrio que genera estar dentro de un sistema el cual es clave para fomentar la organización dentro de una empresa que maneja mecanismo cualitativos y cuantitativos.
- El enfoque basado en procesos como herramienta para facilitar el conjunto de las actividades a realizar dentro de la empresa, con el fin de que todas estén interrelacionadas entre sí, con el fin de interactuar de manera eficaz logrando mejores resultados.

Figura 2

Modelo de sistema de gestión de calidad basado en procesos



Figura 2: http://ejrlb.com/docs2017/NORMA_ISO9001_2015.pdf

- La toma de decisiones basada en las evidencias se plantea como herramienta de protección a futuras inconsistencias presentadas en cualquiera de los procesos de la compañía.
- Implementación de la Estructura NTC ISO/ 9001:2015 la cual puede ser aplicada a todos los sistemas ISO, la cual utiliza conceptos y fines comunes con el fin de que la empresa pueda incorporar diversas normas y sistemas de gestión como ISO (Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Laboral entre otros).
- La Gestión de las relaciones, en la NTC ISO/ 9001:2015 planifica la importancia de mantener buenas relaciones con los interesados, en este caso no solamente con los proveedores si no también con los clientes, internos y externos (Salas, 2016).

CAPÍTULO 4 Contexto de la Organización NTC ISO 9001:2015

Se da a partir de un entorno empresarial, el cual contiene cuestiones internas y cuestiones externas enfocando la comprensión de la organización y de su contexto, es allí donde la empresa evalúa y define cuales son las necesidades y expectativas de las partes interesadas, después de esto determina el alcance del (SGC) y teniendo su enfoque por procesos claro, se desencadena diferentes variables a determinar a partir de una gestión.

- **4.1 Comprensión de la organización y de su contexto:** La organización debe garantizar como medida fundamental el seguimiento y revisión constante del contexto interno y externo con el fin de determinar medidas pertinentes para la ejecución de su dirección estratégica o lo contrario identificar riesgos los cuales afectarían su capacidad para lograr los resultados previstos.
- **4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas:** Gracias a la ejecución de la actividad principal ejecutada por la empresa, en este caso, comercio al por mayor no especializado, la empresa debe determinar las partes interesadas que son pertinentes en el cumplimiento del (SGC) y de su actividad principal, a partir de esto, debe estipular los requisitos o necesidades que las partes interesadas requieren a partir del (SGC), la empresa debe comprender dichas necesidades y priorizar según su impacto dentro del cumplimiento de sus obligaciones y por ultimo realizar seguimiento y revisión de los requisitos de estas partes interesadas.
- **4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad:** La empresa debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de calidad para de esta manera establecer su alcance, ya no se utilizara un Manual de Calidad ya que al determinar su alcance la empresa debe considerar su contexto interno y externo mencionado en el punto 4.1, las necesidades de las partes interesadas evidenciado en el punto 4.2, los productos y servicios de la organización, y de esta manera aplicar los requisitos de la norma internacional dependiendo si son aplicables o no, el alcance del (SGC) debe estar disponible y mantenerse como información documentada, es importante tener en cuenta que no se especifica exclusión permisible
- **4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos:** La organización debe definir los procesos necesarios y sus interacciones de acuerdo a los requisitos de la norma internacional, de esta manera definirá su aplicación dentro de la organización e implementará: la secuencia de los mismos, asegurará la medición por medio de indicadores

de desempeño que sean necesarios para asegurarse que la operación se esté llevando de manera eficaz, definir recursos para ejecutar las actividades y velar por su disponibilidad, delegar las responsabilidades para llevarlos a cabo, identificar los riesgos y oportunidades (definiendo acciones para prevenir efectos no deseados,) ejecutar evaluación de los procesos e implementando cambios (si es necesario) con el fin de que las actividades se estén llevando a cabo de la mejor manera y los cambios lleven a los mejores resultados previstos y por ultimo ajustar métodos para realizar el debido seguimiento a los procesos logrando la medición y evaluación de los mismos (los cambios serán objeto de lograr mejores resultados).

CAPÍTULO 5 Liderazgo y Compromiso

NTC ISO 9001:2015

- **5.1.1 Generalidades:** La alta dirección debe demostrar compromiso por el Sistema de Gestión de Calidad, asumiendo liderazgo y la obligación de establecer y hacer cumplir la política de calidad y los objetivos de calidad, siendo estos compatibles con el contexto interno y externo de la empresa, encaminar el negocio a los requisitos exigidos por la norma internacional de (SGC).

La alta dirección promoverá el uso del enfoque basado por procesos para las actividades dentro y fuera de la empresa teniendo como base fundamental el pensamiento basado en riesgos, asegurará que el sistema logre los resultados previstos, apoyaran a las personas con el fin de que todos puedan contribuir con el cumplimiento al (SGC) dentro de la empresa y auxiliar otros roles diferentes a la dirección con el fin de demostrar que su liderazgo va encaminado hacia la mejora continua y apoyo frecuente para el sistema.

- **5.1.2 Enfoque al cliente:** El compromiso estará ligado a la comprensión y cumplimiento de los requisitos y necesidades del cliente (legales y reglamentarios aplicables), pero a su vez deben determinarse los riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad de los servicios prestados al cliente.
- **5.2 Política:** La política de calidad debe estar adecuada y creada para apoyar a la dirección estratégica de la empresa teniendo en cuenta el contexto interno y externo, de esta manera es importante incluir el cumplimiento de los requisitos aplicables del cliente (legales,

reglamentarios, entre otros) y asegurando disponibilidad para las partes interesadas definidas. La política de calidad debe estar disponible para todos y se debe mantener como información documentada, la alta dirección debe asegurar la aplicación de la política por todos y cada uno funcionarios dentro de la empresa.

- **5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización:** Desvanecer el rol de representante de la dirección, la alta dirección debe planificar los roles y responsabilidades para la ejecución y control del (SGC) conforme a los requisitos de la norma internacional, el personal debe informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora identificadas y asegurar la integridad del (SGC) al momento de considerar y emitir cambios que estén sujetos a la norma internacional, para hacer esto posible, es necesario que la alta dirección planifique roles y responsabilidades en cuanto al (SGC).

CAPÍTULO 6 Planeación NTC ISO 9001:2015

- **6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades:** Al planear el (SGC) la organización debe velar por la presencia de una planeación basada en riesgos, en este caso debe prevenir los riesgos que posiblemente se puedan presentar y definir acciones para tal fin.
- **6.1.2 La Organización debe planear:** Debe implementar acciones dentro de sus procesos internos con el fin de evitar riesgos, estas acciones para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial de la conformidad de los productos y servicios y deben ser evaluadas para verificar su efectividad.
No incluye acción preventiva, será remplazada por las acciones a tomar de manera anticipada; es importante que la organización enfoque el riesgo de manera que al abordarlo se integren todos sus procesos.
- **6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos:** De igual manera como se plantea en la NTC ISO/ 9001:2008 la organización debe establecer los objetivos de calidad para implantar las funciones y actividades pertinentes para desarrollo de los mismos, los objetivos deben ser medibles, coherentes con la política de calidad, deben estar acorde con

los requisitos aplicables, deben ser objeto de seguimiento, fundamental que sean y comunicados y es necesario mantener información documentada sobre los objetivos de calidad.

- **6.2.2 Planteados los objetivos la organización debe determinar:** qué se va hacer y quien será el responsable de hacerlo, qué recursos se requieren para la implementación de los mismos, cuando se dan por finalizados, y de qué manera serán evaluados.
- **6.3 Planificación de los cambios:** La organización determinara la necesidad de realizar cambios dentro del (SGC) estos cambios ya deben venir planificados y debidamente estructurados de acuerdo a la integridad del Sistema de Gestión de Calidad, consigo debe requerir nuevas responsabilidades para efectuarlos y llevarlos a cabo.

CAPÍTULO 7 Apoyo NTC ISO 9001:2015

- **7.1.2 Personas:** La organización debe determinar y proporcionar el talento humano pertinente y necesario para la ejecución de sus procesos con el fin de descongestionar las actividades y lograr que sean efectivas y realizadas de la mejor manera.
- **7.1.3 Infraestructura:** La organización debe determinar la infraestructura necesaria para la ejecución de sus procesos llevados a cabo conforme a la norma para esto debe tener o especificar: edificios, servicios requeridos, equipos internos (hardware y software) recursos de transporte y TICS.
- **7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos:** La organización debe determinar y mantener el ambiente necesario dentro de sus instalaciones con el fin de dar conformidad a las actividades de sus procesos y dar aprobación de la calidad de sus productos y servicios.

Nota: “La versión 2015 aclara que los factores ambientales para la operación de los procesos pueden diferir dependiendo de los productos y servicios”.

- **7.1.5 Recursos de seguimiento y medición:** La organización debe asegurarse que los recursos proporcionados sean adecuados para la ejecución de las actividades a de seguimiento y medición y deben estar debidamente documentados como evidencia del seguimiento y medición.
- **7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones:** (Si la organización considere requisito realizar trazabilidad de las mediciones) se aceptará con el fin de soportar los resultados de la misma, esta medición debe:

“ A) Calibrarse o verificarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, comparando con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación.

B) Identificarse para determinar su estado

C) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición. La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.”

- **7.1.6 Conocimientos de la Organización:** La organización debe identificar los conocimientos necesarios para la ejecución de sus actividades y dar conformidad a las mismas, estos conocimientos deben estar suministrados a los ejecutores de los mismos, deben ser específicos de la organización y pueden ser adquiridos por la experiencia, estos conocimientos pueden basarse en fuentes externas o internas.
- **7.2 Competencia:** La competencia está orientada al desempeño, la organización debe identificar la competencia de su personal al realizar la ejecución de sus actividades, debe asegurar que estas actividades sean competentes teniendo en cuenta la educación formación o experiencia dentro de la empresa; cuando la organización lo requiera puede tomar acciones con el fin de implementar la competencia necesaria en su personal, puede ser con tutorías, reasignación de cargos, contratación o subcontratación, de personas competentes.

- **7.3 Toma de conciencia:** La organización debe velar por que el personal tome conciencia de la política y objetivos de calidad, tenga en cuenta la contribución de la eficacia, la mejora del desempeño, las implicaciones al no cumplir con los requisitos del (SGC).
- **7.4 Comunicación:** la organización debe prevalecer la comunicación interna y externa la cual considere pertinente la cual debe incluir.
 - a) Qué comunicar
 - b) Cuándo comunicar
 - c) A quién comunicar
 - d) Cómo comunicar
 - e) Quién comunica
- **7.5 Información documentada:** El Sistema de Gestión de Calidad debe mantener la información documentada de sus procedimientos y documentos, la cual determine necesaria para su eficacia, de igual manera debe conservar la información documentada por medio de registros, y para la NTC ISO 9001:2015 NO se incluye manual de calidad.
- **7.5.2 Creación y actualización:** Al crear y actualizar la información documentada la organización debe velar por la identificación y descripción, es decir, tener en cuenta título, fecha, autor, código, el formato, idioma, medios de soporte como papel o electrónico y la debida revisión o aprobación por quien corresponda.
- **7.5.3 Control de la información documentada:** La información documentada debe estar debidamente controlada por la organización, con el fin de estar disponible para su uso, cuando se requiera; debe estar debidamente protegida en el caso de por ejemplo perdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o perdida de integridad.
- **7.5.3.2 Para el control de la información documentada:** para asegurar la efectividad de este punto es necesario que se lleve a cabo un control en la distribución, recuperación, uso, almacenamiento.

La información de origen externa y la información documentada como evidencia, se deben determinar acorde a los requisitos de la organización y la que está considere pertinente, y deben estar protegidos contra las modificaciones no intencionadas por la organización.

CAPÍTULO 8 Operación

NTC ISO 9001:2015

- **8.1 Planificación y control operacional:** La organización debe determinar los requisitos para los productos y servicios, de igual manera establecer los criterios para los procesos y la aceptación de productos y servicios, como también la implementación de un control para los procesos determinados de acuerdo al criterio establecido, el almacenamiento de la información documentada la cual sea considerada por la organización como necesaria con el fin de soportar la conformidad de los procesos de sus requisitos.

“almacenamiento implica tanto el mantenimiento como la conservación de la información documentada. La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización. La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, cuando sea necesario. La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados.”

- **8.2 Requisitos para los productos y servicios:** Nuevo orden a los numerales para dar disposición del (PHVA) planificar, hacer verificar y actuar.
- **8.2.1 Comunicación con el cliente:** La comunicación que la organización maneje con el cliente debe contener: la información relativa en cuanto a productos y servicios suministrados, la retroalimentación de los clientes relativa al servicio prestado incluyendo la queja de los clientes, formular acciones de contingencia cuando sea pertinente.
- **8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios:** Cuando la organización determine los requisitos para los productos y servicios ofrecidos a

los clientes es importante que se delimiten en cualquier requisito legal y reglamento aplicable.

- **8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios:** La organización debe estar segura de que puede cumplir a cabalidad con los requisitos de los productos y servicios dirigidos a los clientes y para esto debe tener en cuenta las peticiones del cliente en cuanto a requerimientos, actividades de entrega y posteriores a la misma, los requisitos no establecidos por el cliente pero los cuales son necesarios para la ejecución de la operación o prestación del servicio, los requisitos legales exteriores para los productos y servicios dirigidos a los clientes.

“La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos”.

- **8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios:** Cuando se ejerza un cambio a los requisitos de los productos y servicios la organización debe velar por que la documentación pertinente sea debidamente modificada, y de que las partes interesadas se enteren.
- **8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios:** La organización debe determinar las etapas y los controles para el diseño y desarrollo de los productos y servicios destinados a los clientes considerando:

A) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo

B) Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables.

C) Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo.

D) Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo.

E) Las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios.

F) La necesidad de controlar las interfaces entre las personas implicadas en el proceso de diseño y desarrollo.

G) La necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo.

H) Los requisitos para la posterior provisión de productos y de servicios.

I) El nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes.

J) La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.

(Salas, 2016)

- **8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo:** La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios que se van a diseñar y desarrollar ampliando los requisitos de entrada para anticipar situaciones que impidan el desarrollo del proceso.
- **8.3.4 Controles del diseño y desarrollo:** La organización debe mantener un control al proceso de diseño y desarrollo con el fin de que se definan los resultados a lograr, que se efectúen revisiones y actividades para evaluar y verificar la capacidad de los resultados y de que las salidas cumplan con los requisitos de las entradas, si se llegan a presentar problemas durante las revisiones o evaluaciones se procederá a determinar o ejecutar acciones para dar solución al problema presentado.
- **8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo:** Deben cumplir con los requisitos de las entradas, deben estar adecuadas para procesos posteriores, deben estar debidamente adaptadas a los procesos de seguimiento y medición, la organización debe mantener documentado la información sobre la salida del diseño y desarrollo como también las características de los productos y servicios del cual este disponga.
- **8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo:** La organización debe estar al tanto de los cambios efectuados durante el proceso de entrada y salida para validar posteriormente que este no afecte la conformidad de los requisitos propuestos, la organización debe

mantener documentado los cambios efectuados, los hallazgos y resultados, la autorización de los cambios, y las acciones que se implementaron para prevenir posibles inconformidades con los requisitos.

- **8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente:** Los productos y servicios suministrados externamente deben dar cumplimiento a los requisitos propuestos, debe existir un control a estos suministros externos por parte de la organización.

“A) Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización.

B) Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización.

C) Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.

La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada adecuada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones”.

(Salas, 2016)

- **8.4.2 Tipo y alcance del control:** Es fundamental para la organización velar por que los procesos que suministre de manera exterior permanezcan dentro del control y seguimiento del (SGC), como también definir el control que pretende aplicar a un proveedor.
- **8.4.3 Información para los proveedores externos:** La organización debe avisar a sus proveedores de: los procesos, productos y servicios a proporcionar, alcance y entrega de los mismos, las obligaciones del proveedor con la empresa, el control, el seguimiento y las recomendaciones del desempeño del proveedor a aplicar a la organización.

- **8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio:** La organización debe influir la producción y prestación del servicio bajo condiciones controladas, es importante que la información esté debidamente documentada y esta debe contener: el uso de la infraestructura dentro de la operación de los procesos e implementación de acciones para prevenir errores humanos.

“e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida; f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores; g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos; h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.”

- **8.5.2 Identificación y trazabilidad:** La organización debe identificar las salidas de los productos cuando sea necesario para asegurar la conformidad de los mismos, así mismo debe tener en cuenta el seguimiento y medición de estas salidas, cuando se requiera la organización debe implementar un control en la trazabilidad de estas salidas y debe mantener documentado todo como soporte.

- **8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos:**

“La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios. Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo que ha ocurrido”.

- **8.5.4 Preservación:** La organización debe prevalecer la información documentada de las salidas y prestación de servicios para asegurarse de cumplir con los requerimientos.

“La preservación puede incluir la identificación, la manipulación, el control de la contaminación, el embalaje, el almacenamiento, la transmisión de la información o el transporte, y la protección.”

- **8.5.5 Actividades posteriores a la entrega:** La organización debe determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega, como por ejemplo, requisitos legales, los posibles problemas que se pueden presentar después o durante de una entrega, los requisitos del cliente y la retroalimentación del cliente.
- **8.5.6 Control de los cambios:** Es fundamental para la organización conservar toda la información documentada acerca del control de cambios y los resultados de estos cambios, es importante para la empresa mantener información acerca de quien genero el cambio y las acciones que surgieron a partir de esa revisión.
- **8.6 Liberación de los productos y servicios:** La liberación de los productos y servicios solo se debe hacer en el momento donde el proceso esté completo y debidamente aprobado, la organización debe documentar la información acerca de la liberación, es necesario que incluya la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación y la trazabilidad a las personas que autorizaron la liberación.
- **8.7 Control de las salidas no conformes:**

“las salidas no conformes con sus requisitos y aplicaciones se deben identificar y controlar para prevenir su uso o entrega no intencionada, La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios. La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras: a) corrección; b) separación, contención, devolución o suspensión de la provisión de productos y servicios; c) informar al cliente; d) Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión. Debe verificarse la conformidad

con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes. 8.7.2 La organización debe mantener la información documentada que: a) describa la no conformidad; b) describa las acciones tomadas; c) describa todas las concesiones obtenidas; d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad”.

CAPÍTULO 9 Evaluación del desempeño NTC ISO 9001:2015

- **9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación:** La organización debe identificar la necesidad de suministrar al interior de su empresa el seguimiento la medición y evaluación, a partir de métodos, con el fin de asegurar resultados de cumplimiento, también comunicar en qué momento se llevaran a cabo y de qué manera.
- **9.1.2 Satisfacción del cliente:** Es importante para la organización determinar de qué manera y cuando se realizara o se tendrá en cuenta la percepción del cliente, también determinar los métodos para realizar la percepción asegurando cumplimientos a sus necesidades.
- **9.1.3 Análisis y evaluación:** La organización debe realizar el análisis y la evaluación de los resultados de la percepción del cliente, esto quiere decir que tiene que tener en cuenta varios criterios en la evaluación:
 - a) La conformidad de los productos y servicios
 - b) El grado de la satisfacción del cliente
 - c) El desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad
 - d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz
 - e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
 - f) El desempeño de los proveedores externos
 - g) La necesidad de la mejora en el Sistema de Gestión de Calidad

- **9.2 Auditoria Interna:**

9.2.1 La organización debe realizar auditorías internas en el tiempo que sea planificado, con el fin de verificar dentro del Sistema de Gestión de Calidad la conformidad de los requisitos propios para el (SGC) y verificar el cumplimiento, implementación de la Norma Internacional.

9.2.2 *“La organización debe: a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas; b) para cada auditoría, definir los criterios de la auditoría y el alcance de cada auditoría; c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría; d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informan a la dirección pertinente; e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada; f) conservar la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías”.*

- **9.3 Revisión por la dirección:** La alta dirección debe revisar el Sistema de Gestión de Calidad periódicamente según su planificación, de esta manera podrá asegurarse de su eficiencia y progreso dentro de la organización.

- **9.3.2 Entradas de la Revisión por la Dirección:** En esta revisión la alta dirección debe revisar acerca de:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección pasadas
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.
- c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a la satisfacción del cliente y la retroalimentación de

las partes interesadas pertinentes; el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad; el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios; las no conformidades y acciones correctivas; los resultados de seguimiento y medición; los resultados de las auditorías y el desempeño de los proveedores externos.

- d) La adecuación de los recursos.
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades de mejora.

- **9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección:** La alta dirección debe incluir en la salida de la revisión las acciones a seguir de acuerdo con las oportunidades de mejora evidenciadas durante la revisión, los cambios generados o a generar en el futuro, la necesidad de implementar recursos.

Nota: La organización debe documentar toda la información acerca de la revisión por la dirección.

CAPÍTULO 10 Mejora NTC ISO 9001:2015

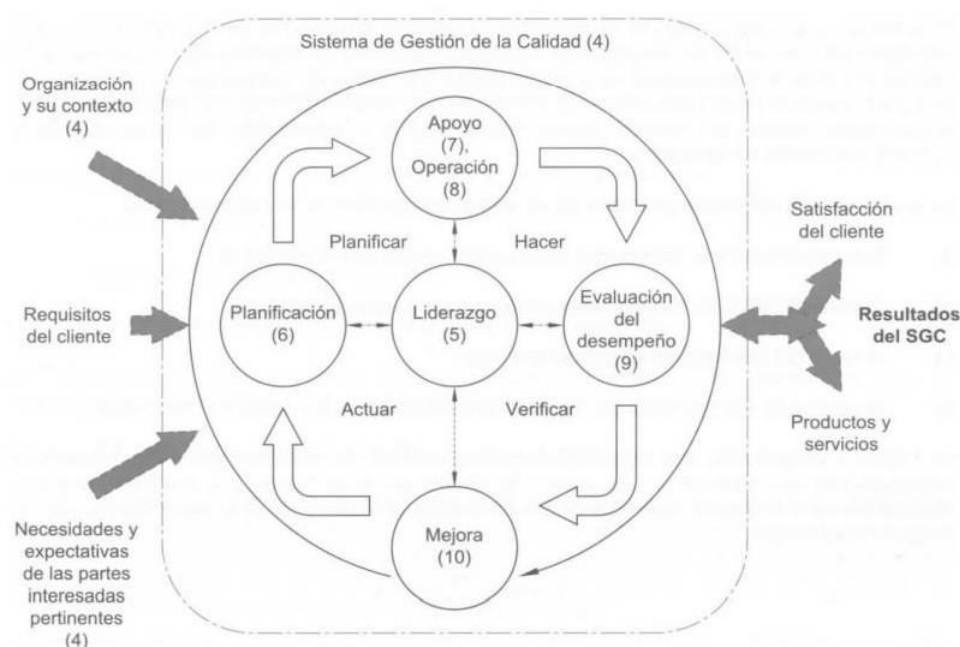
- **10.1** La organización siempre debe tener presente la oportunidad de mejora y la adecuación de acciones necesarias con el fin de mantener el cumplimiento de las necesidades de los clientes y sus requerimientos.
- **10.2 No conformidad y acción correctiva:**

10.2.1 Cuando se despliegue una no conformidad asemejada por alguna queja la organización debe tomar acciones para controlarla y corregirla evitando que se vuelva a generar, después de esto es necesario que la organización evalúe y de un análisis a la no conformidad y determine qué la origino y si se podrían generar más a partir de esta, de esta manera podrá implementar cualquier acción necesaria, darle seguimiento y si es necesario generar cambios dentro del (SGC) los cuales deben ser apropiados a los efectos de las no conformidades

- **10.2.2** La organización debe contemplar información documentada de las no conformidades, su origen, las acciones tomadas a partir de esto, su seguimiento y control y los resultados.
- **10.3 MEJORA CONTINUA:** *“La organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad. La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua”.*

Fuente: http://ejrlb.com/docs2017/NORMA_ISO9001_2015.pdf

Figura 3
Representación de la estructura de la norma internacional con el ciclo PHVA



Nota: Los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos citados en los párrafos anteriores.

Figura 3: http://ejrlb.com/docs2017/NORMA_ISO9001_2015.pdf

Implementación del Modelo de Administración del Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Contrabando para el Sector de Comercio Exterior

Descripción de gestión de riesgos en el contexto aduanero:

Los riesgos a los cuales se exponen las empresas importadoras en la cadena de suministro cada vez son mayores, es por esto, la importancia de identificar y facilitar un sistema de gestión de riesgos el cual ayude a la organización a prever futuras anomalías dentro de sus procesos de importación, este sistema regulará, evaluará y controlará las actividades llevadas a cabo por la empresa facilitando la utilización de recursos, disminuyendo gastos y comprometiendo a la empresa a ejercer una actividad legal.

Aplicación del Sistema de Gestión de Riesgos Decreto 390 de 2016

- **Art. 8 Garantías:** Tratándose de controversias de valor o de origen solo se aceptarán garantías en forma de depósito monetario cuando se trate de personas con alto perfil de riesgo.
- **Art. 34** Autorización y calificación de los importadores, exportadores y operadores de comercio exterior, con miras a autorizar tratamientos especiales (OEA, importadores y operadores de comercio exterior de confianza).
- **Art. 35** Requisito general para la autorización o habilitación de los operadores de comercio exterior.
- **Art. 492 Definición de riesgo:** Probabilidad de que no se cumpla con la normatividad aduanera vigente y, en general, con las obligaciones administradas por la DIAN.
- **Art 493 Sistema de Gestión del Riesgo – La DIAN,** para garantizar el cumplimiento de la obligación aduanera, dirigirá sus actividades de control con énfasis sobre las operaciones que presenten mayor riesgo.

Algunos elementos fundamentales de la Gestión del Riesgo – Art. 494

- El sistema de gestión de riesgos identifica entre los riesgos relacionados con: las personas y operaciones que intervienen dentro de la cadena logística de distribución, y demás factores relacionados con la operación completa de comercio exterior.

- El estado de las obligaciones de pago exigibles en materia tributaria, aduanera o cambiaria, sanciones y demás acreencias a favor de la (DIAN)
- Los derivados del incumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.
- Los relacionados con la evasión del pago de los derechos e impuestos a la importación por distorsión de los del valor en aduana de las mercancías importadas, de los tratamientos preferenciales derivados de la aplicación de las normas de origen y de los aspectos relativos a la nomenclatura arancelaria.
- La solvencia económica para desarrollar las operaciones de comercio exterior y el origen de los fondos.
- La solvencia económica necesaria que asegure el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

El sistema de gestión de riesgos se identifica por poseer una evaluación de riesgo bajo, medio o alto, depende de su resultado se emitirá un concepto favorable o en su defecto desfavorable, en los importadores y operadores de comercio exterior, de igual manera este sistema servirá como instrumento a estos usuarios para que validen el alcance del control respecto a sus actividades de comercio exterior, en cualquiera de sus etapas (García, 2016).

Figura 4
Modelo único de riesgos

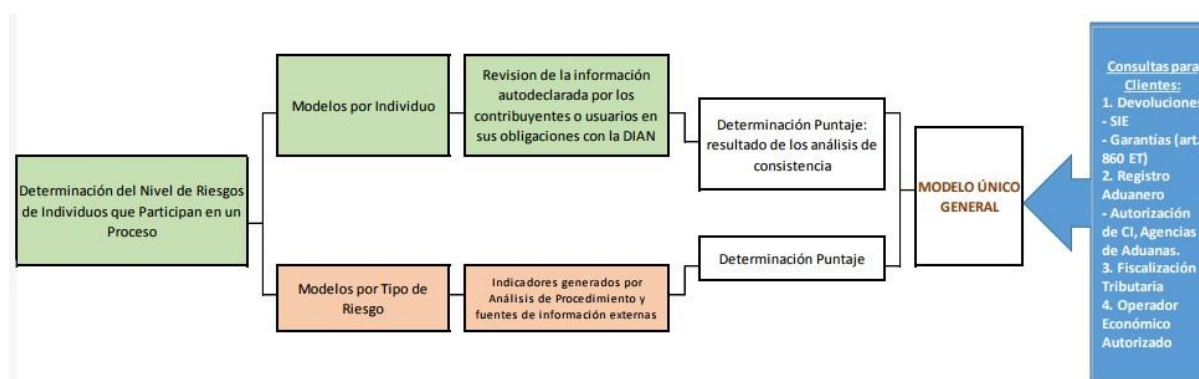


Figura 4: <http://www.analdex.org/wp-content/uploads/2016/02/3.-Natasha-Avendao-GESTION-DE-RIESGO-ANALDEX.pdf>

El modelo único de riesgos ayuda a facilitar y controlar las operaciones de comercio exterior efectuadas por los usuarios, ya que están expuestos a riesgos altos tales como, ingreso de mercancías subvaloradas, ingreso de mercancías sin vistos buenos, contrabando abierto y contrabando técnico, entre otros, debido a que se puede presentar una deficiencia en la capacidad operativa, la base de precios desactualizada e incompleta, deficiencia en la unidad de criterio al momento de clasificar y valorar la mercancía por parte de los funcionarios, y falta de ética y valores, lo que en un corto plazo ocasionaría un detrimento patrimonial, la posible evasión, elusión, contrabando y deslegitimación del accionar de la entidad.

Es por esto que este modelo permite focalizar el control previo, concurrente y posterior sobre los individuos que realizan operaciones de alto riesgo, la base de su análisis son los individuos y no las mercancías, todos los individuos (empresas y personas) son tratados como contribuyentes y se obtiene un puntaje único general que permite establecer su nivel de riesgo para entidad en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias (García, 2016).

Aplicación del modelo del sistema de gestión de riesgos:

El presente modelo de gestión de riesgo da a conocer a los usuarios que practican y ejecutan el comercio exterior en Colombia como objetivos fundamentales los delitos de lavado de activos y financiación del terrorismo y contrabando como riesgos para los negocios implementados por los usuarios y despliega las posibles medidas o controles que se pueden implementar para prevenir dichos riesgos.

El usuario debe de tener en cuenta que el presente modelo facilita la aplicación del Estatuto Aduanero Colombiano Decreto 390 de marzo 7 de 2016 pero no es de carácter obligatorio, ayuda a las empresas del sector a diseñar y adoptar un Sistema de Administración del Riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y contrabando (LA/FT), que puede ser o no tenido en cuenta al momento de adoptar sus propios sistemas, según las características propias de cada empresa, como su actividad, tamaño, procesos o estructura (Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito -UNODC- y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN-, 2016).

Todo esto resulta gracias a la necesidad de proteger un negocio de los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo, sin embargo, este tema no se ha reconocido en todos los lugares del país, ni todas las empresas colombianas lo conocen como una responsabilidad empresarial, o una buena práctica, o como una “debida diligencia” que puede presentarse como una oportunidad para el negocio, la vital importancia para que los negocios incorporen medidas preventivas contra los riesgos de (LA/FT) dentro de sus estrategias, políticas, procesos y procedimientos es que los negocios cada vez más se están desarrollando en un campo internacional, un mundo cada vez más globalizado, el cual se enfrenta a diferentes escenarios donde es necesario mantener un mercado sano y sostenible, y esto se facilita con el cumplimiento de las normas y los estándares a nivel internacional facilitando la apertura y la incursión en nuevos mercados.

Estructura del sistema de administración del riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y contrabando.

Etapas 1:

Diagnostico

“El principal objetivo de esta etapa es comprometer a los dueños y directivos del negocio, conocer el contexto de la entidad, elaborar el diagnóstico del riesgo y definir las metodologías, técnicas, herramientas y fuentes de información para el diseño y adopción del Sistema.”

(Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito -UNODC- y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN-, 2016)

Paso 1:

Comprometer a los dueños y directivos del negocio:

El paso 1 consta de obtener el compromiso real y decidido de los dueños y directivos del negocio, ya que con esto se podrán adoptar métodos y mecanismos dentro de la organización con el fin de facilitar la realización de actividades ilícitas; los dueños deben posicionarse dentro de la organización como las personas más interesadas en que el desarrollo de su actividad principal se realice de una manera responsable y segura para el objeto social de la compañía.

De esta manera es fundamental fomentar dentro de la organización una cultura empresarial basada en buenas practicas donde se rechace propuestas de negocios ilícitos, que actúen y compitan dentro del mercado basándose en los principios de la sana competencia este compromiso debe constar de códigos, actas, formatos o manuales.

Paso 2:

Determinar el contexto en el que se desenvuelve la empresa

En primer lugar, se debe dar lugar a un análisis del entorno y contexto estratégico en el cual este basado la empresa, la exposición a los factores de riesgo o fuentes de peligro dependen del contexto estratégico, organizacional y de administración de riesgos, que los socios y administradores de la empresa decidan, es decir, la alta gerencia es la encargada de decidir dentro de su entorno y actuación a qué puede estar expuesta la organización frente a un riesgo y de qué consta.

Este paso comprende 3 puntos importantes: establecer el contexto externo, el contexto interno y establecer el contexto de administración o gestión de riesgos.

El primer punto hace referencia a entender el contexto en que la empresa opera y se desarrolla, es decir, la relación de la empresa con su entorno, para esto es necesario realizar un análisis del entorno económico y jurídico en el que se encuentra la empresa.

El segundo punto consta de identificar de manera racional el contexto organizacional, es decir, conocer la empresa en su interior, conocer sus objetivos y estrategias, para llevar esto a cabo se debe tener en cuenta la plena consideración de la necesidad de balancear costos, beneficios y oportunidades.

El contexto interno comprende el direccionamiento estratégico de la empresa el cual consta de (visión, misión, DOFA) donde resultan siendo claves para determinar posibles estrategias de prevención y control de LA/FT; y el entorno interno de negocios de la empresa, como por ejemplo los servicios y productos, los clientes, los diferentes canales de distribución y las áreas geográficas.

(entendidas como áreas geográficas locales o internacionales la entidad presta sus servicios o vende sus productos y las perspectivas de expansión).

La organización debe determinar sus interesados internos:

- Los accionistas o socios
- La junta directiva
- El representante legal
- El Gerente de riesgo – (área de cumplimiento)
- Los Gerentes de área
- El auditor interno
- El revisor fiscal
- Los contadores
- Los empleados y demás personas que prestan servicios temporales o de outsourcing.

Es importante aclarar que para el diseño y adopción de este sistema es importante la inclusión de una estructura organizacional y en los esquemas de gestión de riesgos, funciones y responsabilidades para la gestión de riesgos de LA/FT y contrabando, la cual es importante desarrollar y documentar la estructura corporativa que la soportará.

Por otro lado, es necesario definir en el Manual de Prevención de Riesgos de (LA/FT) las funciones y responsabilidades que le deben corresponder a cada una de las áreas de la empresa y a los diferentes entes de control, la empresa debe identificar los requerimientos y proveer los recursos adecuados, incluyendo la asignación de personal entrenado para las actividades de administración, desempeño del trabajo y verificación, incluyendo la revisión interna.

Esto incluye:

- Establecer el equipo que comprenda personal de alta gerencia, para ser responsabilidades por las comunicaciones internas, acerca de la política de administración de los riesgos asociados al (LA/FT).
- Procurar la toma de consciencia acerca de la administración de riesgos asociados al (LA/FT) y el contrabando.

- Adquirir pericia en administración de riesgos asociados al (LA/FT) y el contrabando, desarrollando destrezas en el personal a través de la educación y capacitación.
- Asegurar niveles apropiados de reconocimiento y sanciones.
- Establecer procesos de administración de desempeño frente al riesgo (LA/FT) y el contrabando.

Paso 3:

Determinar los factores de riesgo de (LA/FT) y contrabando

La empresa debe determinar los factores de riesgo de las empresas externas con las que cuenta actualmente que también puedan estar expuestas a sufrir algún daño, estas empresas deben tener algún tipo de relación legal o contractual en desarrollo de su objeto social principal o conexo, entre estas pueden estar: las contrapartes internas, los clientes, los servicios y proveedores.

Es importante tener en cuenta las empresas que hacen parte de los canales de distribución, por ejemplo: productores, transportadores o intermedios logísticos, mayoristas, distribuidores, franquicias, intermediarios aduaneros y consumidores.

Paso 4:

Elaboración del diagnóstico del riesgo de LA/FT y contrabando.

En este caso la empresa debe elaborar un análisis o diagnóstico del riesgo en donde se especifique los riesgos asociados a:

- Número de reporte de operaciones sospechosas – ROS
- Índice de operaciones de lavado de activos
- Zona de frontera
- Índice de criminalidad
- Concentración de grupos ilegales
- Actos terroristas
- Índice de pobreza
- Índice de seguridad

La empresa debe diagnosticar en qué situación se encuentra frente a estos puntos mencionados, para que así, de esta manera, se pueda realizar las etapas del ciclo de gestión de riesgo de LA/FT y contrabando en los factores generadores de riesgo los cuales son: productos, contrapartes, canales y áreas geográficas.

El primer factor generador de riesgo hace referencia a la operación del objeto social de la empresa, pero es fundamental que la organización tenga en cuenta la exposición al riesgo generado por las contrapartes, los canales y las áreas geográficas.

Según el manual de la ONU *“la actividad de comercio exterior es una actividad considerada por el GAFI y la legislación colombiana como de alto riesgo para el LA/FT, motivo por el cual quienes la ejecuten son calificados como sujetos aduaneros”*..

(Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito -UNODC- y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN-, 2016)

Paso 5:

Definición de las metodologías y herramientas para la administración de riesgos de LA/FT y contrabando

En esta etapa la organización debe definir las herramientas y los métodos para la adopción del sistema, es necesario la implementación (si así requiere) de recursos, humanos o monetarios; estos métodos deben ser de carácter cualitativos ya que la empresa posee la experiencia de ejercer la actividad dentro del mercado.

La metodología cualitativa esta soportada según el manual de la ONU por el método DELPHI, el cual hace referencia a:

- El mercado objetivo de la empresa y las características del mismo
- Los procesos propios internos de la empresa
- Las cuantías y características de las operaciones
- Experiencia relevante de la entidad
- Prácticas y experiencia de la industria

La empresa teniendo en cuenta todos los requisitos de obligación del cumplimiento para adoptar un sistema de gestión de riesgos se encuentra cercano, ya que la empresa puede contar con esta información relevante, está comprometida y mantiene buena relación con sus proveedores internacionales y nacionales, la adopción de este sistema se entenderá como un beneficio de todas las partes las cuales también se benefician de la actividad que ejerce la empresa.

Descripción de los requisitos que según el Estatuto Aduanero Decreto 390 de 2016, necesita Supplytec S.A.S. para la acreditación de Operador Económico Autorizado (OEA)

Se trata de una nueva legislación que busca darle orden al comercio exterior en Colombia, actualizando y controlando algunas normas que ya eran obsoletas, con el fin de dar un nuevo rumbo a los tratamientos especiales los cuales son cambios respecto a la legislación anterior.

En el Decreto 390 del 2016 se menciona a usuarios como importadores, exportadores y operadores de comercio exterior de confianza estos mencionados entrarían a remplazar a los ALTEX (usuarios altamente exportadores) mencionados en el Decreto 2685 de 1999.

En el Decreto 3568 del 2011 se da inicio a la implementación de un nuevo usuario llamado Operador Económico Autorizado (OEA) que según el Art 33.2 se considera que se debe contar con una valoración de bajo riesgo para su calificación emitida por el sistema de gestión de riesgos de la DIAN y cumplir con algunas condiciones entre las cuales se mencionan:

- Haber realizado operaciones de comercio a exterior por encima de doce (12) declaraciones aduaneras de importación y/o exportación, semestrales, en los dos (2) años inmediatamente anteriores a la calificación. En el Artículo 34 se menciona la autorización y calificación de los importadores, exportadores y operadores de comercio exterior el cual refleja que solo podrá ser operador económico autorizado y gozar de su calidad y facultades sí, sustenta la confianza y seguridad de la cadena logística, da conformidad con las condiciones y requisitos establecidos en el Decreto 3568 de 2011 o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan, es decir, Decreto 390 del 2016, solo así el operador económico autorizado gozará tratamiento preferencial previsto en el numeral 2 del Decreto. (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2016)

Qué requisitos necesita Supplytec S.A.S para la acreditación de Operador Económico Autorizado

Para establecerse como un Operador Económico Autorizado se remite al decreto 3568 de 2011, el cual dicta las disposiciones legales para solicitar y mantener la autorización como Operador Económico Autorizado en Colombia en el artículo 6.

- 6.1.1. Estar domiciliados y acreditar la existencia y representación legal en el país.
- 6.1.2 Si posee una sociedad extranjera, debe tener representación jurídica en Colombia, mínimo (3) años.
- 6.1.3. Tener inscripción y estar activo en el Registro Único Tributario con el tipo de usuario aduanero y la actividad sobre la cual solicita su autorización como Operador Económico Autorizado.
- 6.1.4. Es importante ejercer y tener una trayectoria de no menos de tres años por la actividad que se pide la autorización.
- 6.1.5. Tener las autorizaciones necesarias y requeridas por las autoridades.
- 6.1.6. La DIAN (Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales) debe dar una calificación favorable
- 6.1.7. No tener sanciones en los últimos dos años.
- 6.1.8 Encontrarse al día o tener acuerdos de pago vigentes con obligaciones tributarias de la DIAN

- 6.1.9 Encontrarse al día o tener acuerdos de pago vigentes y al día, sobre las deudas relativas a la contraprestación y tasa de vigilancia y sobre las demás deudas legalmente exigibles a favor de las siguientes autoridades de control.
 1. La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN)
 2. La Policía Nacional de Colombia
 3. El Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima)
 4. El Instituto Colombiano Agropecuario (ICA).
- 6.1.10. Para los representantes legales, contadores y revisores fiscales deben:
 1. No tener antecedentes penales de ningún caso
 2. No haber tenido alguna relación con incidentes de seguridad en la cadena de suministro internacional por hechos de contrabando.
- 6.1.13 Demostrar solvencia financiera durante los últimos (3) años de operaciones
- 6.2.1 No haber sido objeto de sanciones impuestas por el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA).
- 6.2.2 Encontrarse al día en el pago de los servicios y obligaciones legalmente exigibles a favor del Instituto Colombiano Agropecuario (ICA).
- 6.2.3 No haber sido objetos de sanciones sanitarias impuestas por el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima).

(Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2011)

Por lo anterior citado, se debe tener en cuenta todos estos criterios para la debida autorización como (OEA), lo que demuestra la implementación del control por las entidades regulatorias antes mencionados los cuales hacen parte de la cadena, es de gran importancia considerar que, aunque los controles hayan aumentado los beneficios sean mayores para los (OEA).

Para Supplytec S.A.S es importante destacar los puntos mencionados del Decreto 3568 del 2011, artículo 6 capítulo II, para hacer de esta empresa un (OEA), para el caso de mantener domicilio y acreditar su existencia, la compañía desde sus inicios año (2000), mantiene sus operaciones en Colombia, cumpliendo también de esta manera el punto 6.1.4. En el caso de sociedad extranjera no aplica, ya que la empresa no cuenta con estas representaciones jurídicas de otros países, considerándose una empresa totalmente colombiana.

La empresa lleva debidamente establecida en Colombia desde el año 2000, aplicando las normas establecidas por el gobierno colombiano para llevar a cabo sus actividades económicas como comercializadora y distribuidora de productos técnicos e industriales. Cumpliendo de esta manera el numeral 6.1.4, en cuanto a los demás puntos, Supplytec S.A.S cumple a cabalidad con las autorizaciones necesarias y requeridas por las autoridades como por ejemplo la DIAN (Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales) donde no presenta sanciones en los últimos dos años y hasta la fecha se encuentra al día con las obligaciones tributarias de la DIAN, referente a las autoridades de control la empresa cumple con las deudas relativas a la contraprestación y tasa de vigilancia de:

1. La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN)
2. La Policía Nacional de Colombia
3. El Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima)
4. El Instituto Colombiano Agropecuario (ICA).

Nota: lo anterior da cumplimiento también a los puntos 6.2.1, 6.2.2 y 6.2.3.


Los actuales representantes legales, el contador y revisor fiscal no presentan ningún antecedente penal de ningún caso y aseguran no haber tenido alguna relación con incidentes de seguridad en la cadena de suministro internacional por hechos de contrabando, la empresa ha demostrado tener solvencia financiera durante los últimos (3) años efectuadas sus operaciones: esto hace que, según el artículo 6 del decreto mencionado, Supplytec S.A.S no incurriría en gastos para poder acreditarse como Operador Económico Autorizado. Esto haría que, como se verá más adelante, los beneficios sean mayores a los costos.

De igual manera, se debe Tener una trayectoria efectiva en el desarrollo de la actividad para la cual solicita la autorización, de esta manera se destaca que Supplytec S.A.S está siendo un importador de mercancía en posición propia, es decir como un importador. Contrariamente a los que se decía en el artículo 29 del decreto 2685 de 1999, la nueva regulación aduanera no hace ninguna alusión a las cantidades o valor (FOB) que se tenga que tener para poder ser autorizado como operador económico autorizado.

Al traer carga en posición propia Supplytec S.A.S. debe estar registrado como una empresa comercializadora y distribuidora de mercancía a nivel nacional. Es importante tener en cuenta esto con el fin de poder ser categorizado como un Operador Económico de Confianza, entonces para este caso, se identifica el formulario de Registro Único Tributario, en donde se debe ver cuál es la actividad económica principal de la empresa. Para el caso de Supplytec S.A.S cumpliría con este requisito ya trae mercancía a nombre de la empresa misma, y en el RUT debe tener ese código de Actividad Principal.

Anexo 2

RUT Supplytec S.A.S

DIAN		Formulario del Registro Único Tributario Hoja Principal		MUSICA		001	
2. Concepto: 02 Actualización				4. Número de formulario: 14386950120			
Espacio reservado para la DIAN							
5. Número de Identificación Tributaria (NIT): 8 3 0 0 7 8 3 0 1 - 9				12. Dirección seccional: Impuestos de Bogotá			
14. Buzón electrónico: 3 2							
IDENTIFICACION							
24. Tipo de contribuyente: Persona jurídica		25. Tipo de documento: 1		26. Número de identificación: 14386950120		27. Fecha expedición:	
Lugar de expedición		28. País: 169		29. Departamento: Bogotá D.C.		30. Ciudad/Municipio: Bogotá D.C.	
31. Primer apellido		32. Segundo apellido		33. Primer nombre		34. Otros nombres	
35. Razón social: SUPPLYTEC S.A.S				37. Sigla:			
36. Nombre comercial:							
UBICACION							
38. País: COLOMBIA		39. Departamento: Bogotá D.C.		40. Ciudad/Municipio: Bogotá D.C.		0 0 1	
41. Dirección principal: DG 15 25 85				42. Correo electrónico: info@supplytec.com.co			
43. Apartado aéreo				44. Teléfono 1: 3 7 5 1 0 5 5		45. Teléfono 2: 2 3 7 8 9 8 3	
CLASIFICACION							
Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades		Ocupación	
46. Código: 4 6 9 0	47. Fecha inicio actividad: 2 0 0 0 1 0 2 5	48. Código: 4 6 5 9	49. Fecha inicio actividad: 2 0 0 0 1 0 2 5	50. Código: 1 2	51. Código: 4 6 6 9	52. Número establecimientos: 3	
Responsabilidades, Calidades y Atributos							
53. Código: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18							
5 7 9 1 0 7 1 1 4 3 5 4 0 4 2							

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), adopta la Clasificación de Actividades Económicas en la resolución número 000139 del 21 de noviembre del 2012 el número de código que identifica a Supplytec S.A.S para su actividad principal es el (4690) donde, según la resolución mencionada son aquellos que se dedican al comercio al por mayor no especializado; y su actividad secundaria (4659) Comercio al por mayor de otros tipos de maquinaria y equipo n.c.p. (El Director General de Impuestos y Aduanas Nacionales, 2012)

Por otro lado, los requisitos para ser un operador económico autorizado exponen que la empresa debe estar inscrita con su actividad principal mínimo 2 años antes de presentarse la petición. Al remitirse al Registro Único Tributario (RUT), en el cuál se ve que la empresa está registrada para ejercer sus dos actividades desde 25/10/2000, se puede evidenciar que la especificación del nuevo decreto aduanero la organización la cumple, sin embargo, nos podemos remitir a la Matricula mercantil de la Cámara de Comercio de Bogotá, número 01048555 del 31 de octubre del 2000, donde se certifica el objeto social de la Empresa.

“El Objeto social de la sociedad será la compra, venta, fabricación, importación, exportación, distribución, representación, intermediación y comercialización de toda clase de partes, accesorios, herramientas de todo tipo, productos o repuestos del ramo de la ferretería y complementarias para el uso industrial, gatos hidráulicos, herramientas eléctricas, filtros para vapor, para aire y para agua, para maquinarias, partes y repuestos metalmecánicos y de caucho, tubería de todo tipo, válvulas, mangueras hidráulicas y acoples para uso industrial, mangueras neumáticas, todo tipo de correas de transmisión, cadenas, reguladores de vapor, aire y agua, todo tipo de mangueras, correas, bandas, repuestos, materiales e insumos industriales y afines....”

(CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA, 2000).

De esta manera según la Matricula Mercantil de la Cámara de Comercio, Supplytec S.A.S está registrada para poder comercializar carga en Colombia, es decir importar a nombre propio.

A manera de concluir, se logra evidenciar que los procesos y requisitos con los que actualmente cuenta la empresa abastecen los requerimientos otorgados por el Decreto 3568 de 2011, el cual dicta las condiciones para solicitar y mantener la autorización como Operador Económico Autorizado en Colombia muestra que la empresa podría ser un usuario de confianza.

Teniendo en cuenta esto, es necesario hacer un análisis de la carga que se ha traído a nombre de Supplytec S.A.S, con el fin de entender por qué es importante convertirse en un (OEA)

Figura 5
Importaciones Supplytec S.A.S. (2014-2016)

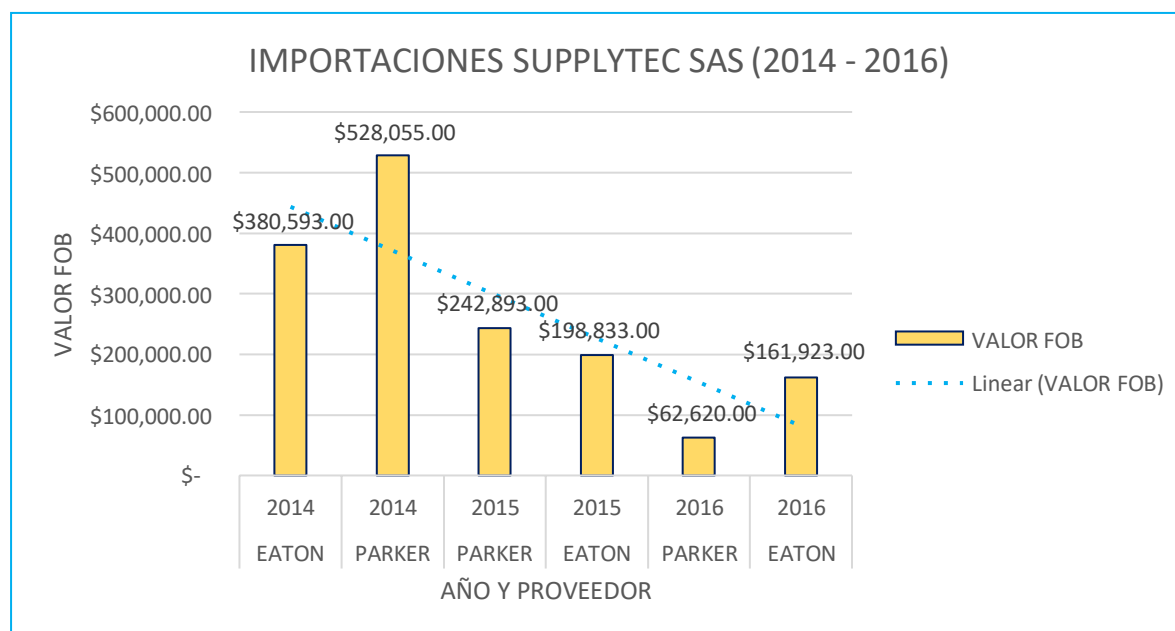


Figura 5: Datos proporcionados por Supplytec S.A.S., grafica elaboración propia

Beneficios de ser un Operador Económico Autorizado (OEA)

Al tener esta acreditación la empresa gozará de beneficios los cuales podrá contemplar en la disminución de costos en sus operaciones, el siguiente análisis muestra cual sería el beneficio y de qué manera disminuiría la empresa sus costos, de esta manera nos remitiremos al Estatuto Aduanero Decreto 390 del 2016.

- Un (OEA) no debe constituir garantías para respaldar las obligaciones aduaneras, en cuanto a la organización, el no ser necesaria la garantía disminuyen los costos y manejo operativo de transacciones, de esta manera se disminuye los costos, documentos tiempos y se eleva la eficacia de la comercialización.
- Se podrá realizar el desaduanamiento de las mercancías en las instalaciones del declarante.

“Desaduanamiento entendido como el cumplimiento de las formalidades aduaneras necesarias para permitir a las mercancías, importarlas para el consumo, ser exportadas o ser colocadas bajo otro régimen aduanero. Para los regímenes de importación y tránsito aduanero, comprende desde la presentación de la declaración aduanera hasta la culminación del régimen”

(Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2016)

Este proceso se hace al momento del arribo de la mercancía o en un depósito temporal al momento de llegada. Cuando se es una OEA, el desaduanamiento se podría hacer dentro de las instalaciones del declarante, para la organización genera una disminución de tiempos en el despacho de la mercancía ya que este proceso por lo general toma para algunos casos de 2 a 3 días.

- Reducir al 50% el valor de rescate de las mercancías, todas las empresas importadoras de colombianas deben cumplir los requisitos legales de las autoridades competentes, entre estos está el pago de derecho de impuestos, intereses, valor de rescate y sanciones a las que haya lugar. El artículo 229 del decreto en mención habla acerca del rescate, con o sin pago,

de la mercancía que haya incumplido alguna obligación aduanera. Un ejemplo claro es cuando se presente error u omisión en la declaración de la mercancía.

“Se podrá corregir de manera voluntaria y sin intervención de la autoridad aduanera, siempre y cuando no se trate de mercancía diferente. El valor del rescate será el diez por ciento del valor CIF de la mercancía”.

(Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2016)

De acuerdo con lo anterior la organización goza de una oportunidad al momento de incurrir en un error en su declaración, al no pagar el 10% del valor CIF, sino el 50% de esta parte del rescate, con el fin de disminuir tiempos, costos y eficacia dentro de su operación.

- No presentar declaración aduanera anticipada, esto significa que la organización solamente hará una declaración al momento de arribo de la mercancía a través de una declaración aduanera expedida por la DIAN, donde la empresa diligenciando la información mínima solicitada por la entidad, disminuirá en gran parte el costo de documentos, tiempo, manejos y operación.
- Reembarcar las mercancías que, al momento de inspección aduanera en el control previo, resulten diferentes a lo pactado en la compra directa con el proveedor y que lleguen al país de manera errónea; la organización está expuesta a que en el momento de embarcar la mercancía en el puerto de origen se comentan errores de embarque a nombre de Supplytec S.A.S, en el régimen anterior no se podía reembarcar mercancía sin antes hacer un estudio por parte de las autoridades competentes, con el presente decreto y siendo calificado como (OEA) cuando se presenta un error en la embarcación de la mercancía es posible realizar el reembarque de la misma sin la intervención de las entidades que regulan el comercio en Colombia, la organización con esta práctica disminuirá costos en cuanto a documentación, bodegajes y tiempos.

De esta manera se da lugar a algunos beneficios planteados dentro del presente decreto el cual suministra de manera general la disminución de costos en las operaciones realizadas por la empresa al convertirse en (OEA). Supplytec S.A.S tendrá menos trámites al momento de ingresar

mercancía, lo que hará que la comercialización de la misma más eficaz y más competitiva dentro del mercado al ser sus costos inferiores a los de los demás.

Conviene, sin embargo, advertir que también es importante distinguir los costos en facilitación sanitaria y registros de importación. Si la organización se convierte en un (OEA) gozaría de poder realizar la inspección física o sanitaria de mercancías ordenada por el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA) en las instalaciones del exportador y depósito habilitado. De igual manera la organización se autoriza como (OEA), disminuirían las inspecciones físicas de las mercancías importadas, esto ayudaría a acelerar el proceso durante la cadena de suministro y por otro lado el despacho comercialización y distribución de la misma.

Se comprende de esta manera que para convertirse en un (OEA) hay que tener en cuenta que no tiene ningún costo ya que es gratuito, facilitando a la empresa a intervenir en sus operaciones y hacer el debido proceso de incorporarse a la nueva legislación sin tener un costo adicional, el interesado en obtener la autorización que otorga la DIAN (previo el concepto técnico de las Autoridades de Control), no debe cancelar valor alguno por los trámites correspondientes ante ninguna entidad de control.” (INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO, 2016)

Es importante aclarar que los requisitos mínimos que deben tener los (OEA) según la Resolución 67 de 2016 del Instituto Colombiano Agropecuario, en el cual se habla de las condiciones que tiene que tener un OEA frente al ICA. Se evidencia un sobre costo para la transacción de importación a nombre de la empresa como OEA.

En primer lugar, se hace mención a un análisis y administración del riesgo, el cual se hablará más adelante, se obliga a tener un sistema de administración de riesgos enfocados en la cadena de suministro mencionando la necesidad de tener procedimientos documentados para establecer el nivel de riesgo de los asociados en la cadena de suministro internacional. Esto podría aumentar los costos de transacción, puesto que se hace necesario expedir esto por los proveedores en el exterior, en el país de origen de la mercancía que certifiquen mediante diferentes tipos de documentos, como son las fotos, la calidad del producto y los diferentes riesgos que consideran las autoridades competentes en Colombia. (INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO, 2016).

CONCLUSIONES

La inclusión de Colombia a grandes bloques económicos, así como la firma de varios tratados y acuerdos, genera mayores perspectivas para la mejora de la economía y la posibilidad de inversión extranjera. El trabajo en conjunto de las empresas y la aduana debe generar mayores oportunidades de crecimiento.

Las empresas del sector de comercio exterior, en especial Supplytec S.A.S debe tener en cuenta la importancia de ir acorde a las leyes establecidas en las normas internacionales asegurando sus requisitos y beneficios, los requisitos establecidos para la organización son moldeados y fáciles de cumplir, teniendo en cuenta que la empresa está acorde a todas las normas y leyes tributarias anteriormente mencionadas, puesto que se debe tener en cuenta la importancia de establecer una confianza en la actuación de sus operaciones a nivel nacional e internacional, debido a que al ser calificados como (OEA) la empresa estará ligada a una gestión coordinada, tendrá un sistema integral de gestión de riesgos y comprenderá dentro de sus procesos una renovación al tanto de sus cumplimientos con otros sistemas de gestión, por otro lado, la importancia de la implementación de nuevos procesos y estructuras dentro de su empresa ayudara a la empresa a preservar su crecimiento dentro del mercado.

Supplytec S.A.S. deberá implementar planes de acción en los cuales tenga en cuenta que la implementación tanto puede ser gradual como puede ser de manera inmediata, gracias a los beneficios establecidos para la implementación de los requisitos del modelo de Administración de Riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y contrabando (LA/FT) del mencionado Decreto dentro de la empresa, la organización podrá implementar sin ningún problema el sistema ya que cuenta con los métodos necesarios para su implementación, la organización deberá optar por planes de contingencia para los casos que puedan afectar su proceso y tener en cuenta lo establecido para las medidas de la cadena de suministro y perfil de riesgo, teniendo en cuenta que un sistema de gestión funciona eficazmente si todas las personas dentro de la organización están comprometidos y buscan la mejora continua en dentro de sus procesos.

Después de dar a conocer el estado actual de la organización, se determina la importancia de que la empresa ejecute un compromiso y un liderazgo frente a un sistema de gestión de calidad más fuerte, como lo es la versión actualizada ISO 9001:2015, de esta manera, tendrá que enfrentarse a la toma de decisiones sobre acciones correctivas y/o preventivas, asegurando el control de los requisitos de las necesidades de sus clientes llevando a la organización al cumplimiento de metas y disminución de gastos, optimización de procesos, generando beneficios a mediano y largo plazo, esto solo se cumple con el compromiso de todos los integrantes de la empresa en especial la alta dirección que es la encargada de mantener un orden dentro de la empresa e implementar las metas y objetivos, teniendo en cuenta que la empresa puede implementar esta norma de acuerdo a sus requerimientos.

BIBLIOGRAFIA

- Arias, J. I. (Junio de 2017). *Regulación Aduanera en Colombia*. Obtenido de http://www.dian.gov.co/descargas/centrales/2017/Libro_Aduana_jun21.pdf
- Bureau Veritas. (s.f.). *Bureau Veritas LEAD*. Obtenido de https://co.lead.bureauveritas.com/cambios-en-iso-9001-2015?gclid=EAIaIQobChMIs4eo-oWc1QIVVCWBCh27yA74EAAYASAAEgJiXPD_BwE
- CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA. (2000). 01048555. Bogotá.
- Claret, Ó., & Alfonso, J. (2016). *Sistemas de Gestión de Calidad*. Obtenido de Teoría y Practica bajo la norma ISO 2015: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/09/Sistemas-de-gestio%CC%81n-de-calidad-1ra-Edicio%CC%81n.pdf>
- DIAN. (2016). *Nueva Regulacion Aduanera*. Obtenido de <http://www.dian.gov.co/descargas/normatividad/2016/Decretos/PresentaNuevaRegulacionAduanera8demarzo.pdf>
- DIAN. (2016). *Nueva Regulación Aduanera* . Obtenido de aporte a la facilitación del comercio exterior y al mejoramiento de la competitividad del país.
- DIAN. (s.f.). *DIAN*. Obtenido de http://www.dian.gov.co/dian/oea.nsf/pages/Preguntas_frecuentes?opendocument
- El Director General de Impuestos y Aduanas Nacionales. (21 de Noviembre de 2012). *Resolución Número 000139*. Obtenido de http://www.cccartagena.org.co/sites/default/files/resolucion_dian_actividades_economicas_ciiu.pdf
- Enciclopedia Jurídica. (s.f.). *Enciclopedia Jurídica*. Obtenido de <http://www.enciclopedia-juridica.biz14.com/d/decreto/decreto.htm>
- García, N. A. (Abril de 2016). <http://www.analdex.org/wp-content/uploads/2016/02/3.-Natasha-Avendao-GESTION-DE-RIESGO-ANALDEX.pdf>. Obtenido de <http://www.analdex.org/wp-content/uploads/2016/02/3.-Natasha-Avendao-GESTION-DE-RIESGO-ANALDEX.pdf>
- INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO. (2016). *Resolución 67 de 2016*.

Kaizen. (3 de Diciembre de 2008). Obtenido de <http://mejoracontinua-kaizen.blogspot.com.co/2008/12/que-es-mejora-continua.html>

Ministerio de Hacienda y Credito Público . (7 de Marzo de 2016). *Decreto 390 de 2016*.

Obtenido de https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-14747_documento.pdf

Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (1 de Noviembre de 2011). *Decreto 3568 de 2011*.

Obtenido de

http://www.dian.gov.co/descargas/operador/documentos/2015/Decreto_3568_de_2011.pdf

Ministerio de Hacienda y Credito Público. (7 de Marzo de 2016). *Decreto 390 de 2016*. Obtenido de https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-14747_documento.pdf

Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito -UNODC- y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN-. (2016). *Modelo de Administración del Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Contrabando para el Sector de Comercio Exterior*. Editorial Scripto S.A.S.

Perez, J., & Gardey, A. (2016). *Definición.DE*. Obtenido de <https://definicion.de/sistema-de-gestion-de-calidad/>



Real Academia Española. (s.f.). *Real Academia Española*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=Go8gcZs>

Salas, J. C. (21 de Junio de 2016). *Actualización ISO 9001:2015*. Obtenido de <file:///C:/Users/linac/Downloads/Actualizacion%20ISO%209001-2015.pdf>



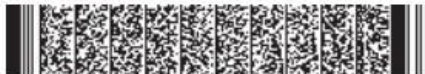

UIAF. (s.f.). *Unidad de información y análisis financiero*. Obtenido de https://www.uiaf.gov.co/sistema_nacional_ala_cft/lavado_activos

ANEXOS

Anexo 1: Auto-evaluación de Cumplimiento de Condiciones Previas y Requisitos Mínimos OEA Importador

 DIAN <small>Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales</small>		Auto-evaluación de Cumplimiento de Condiciones Previas y Requisitos Mínimos OEA Importador		 Operador Económico Autorizado <small>COLOMBIA</small>		
Informe Agregado de Cumplimiento						
Datos del interesado						
Nit	DV	Primer apellido	Segundo apellido	Primer nombre	Otros nombres	
Razon Social:						
1	U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales					
2	Policía Nacional					
3						
Resumen de la Autoevaluación						
Cod.	Capítulo	Total	Si cumple	No cumple	En proceso	% cumplimiento
0	Condiciones Previas	12	11	1	0	92%
1	Análisis y Administración del Riesgo	12	6	5	1	50%
2	Asociados de Negocio	3	2	1	0	67%
3	Seguridad del Contenedor y demás Unidades de Carga	7	6	0	0	86%
4	Controles de Acceso Físico	7	3	2	1	43%
5	Seguridad del Personal	7	3	2	1	43%
6	Seguridad de los Procesos	14	9	4	0	64%
7	Seguridad Física	7	7	0	0	100%
8	Seguridad en Tecnología de la Información	6	3	0	0	50%
9	Entrenamiento en Seguridad y Conciencia de Amenazas	4	3	0	1	75%
10						
Totales		79	53	15	4	67%
Observaciones:						

Anexo 2: RUT Supplytec S.A.S

 Formulario del Registro Único Tributario Hoja Principal		 001	
2. Concepto 02 Actualización Espacio reservado para la DIAN		4. Número de formulario 14386950120	
		 (415)7707212489984(8020) 000001438695012 0	
5. Número de Identificación Tributaria (NIT): 8 3 0 0 7 8 3 0 1 - 9		12. Dirección seccional Impuestos de Bogotá	
		14. Buzón electrónico 3 2	
IDENTIFICACION			
24. Tipo de contribuyente: Persona jurídica		25. Tipo de documento: 1	
26. Número de identificación: 1 6 9		27. Fecha expedición: 1 1	
Lugar de expedición		28. País: 1 6 9	
29. Departamento: Bogotá D.C.		30. Ciudad/Municipio: 1 1	
31. Primer apellido SUPPLYTEC S.A.S		32. Segundo apellido SUPPLYTEC S.A.S	
33. Primer nombre SUPPLYTEC S.A.S		34. Otros nombres SUPPLYTEC S.A.S	
35. Razón social: SUPPLYTEC S.A.S		36. Nombre comercial: SUPPLYTEC S.A.S	
37. Sigla: SUPPLYTEC S.A.S		38. País: COLOMBIA	
39. Departamento: Bogotá D.C.		40. Ciudad/Municipio: Bogotá, D.C.	
41. Dirección principal DG 15 25 85		42. Correo electrónico: info@supplytec.com.co	
43. Apartado aéreo 3 7 5 1 0 5 5		44. Teléfono 1: 2 3 7 8 9 8 3	
45. Teléfono 2: 2 3 7 8 9 8 3			
CLASIFICACION			
Actividad económica		Ocupación	
46. Código: 4 6 9 0		47. Fecha inicio actividad: 2 0 0 0 1 0 2 5	
48. Código: 4 6 5 9		49. Fecha inicio actividad: 2 0 0 0 1 0 2 5	
50. Código: 4 6 6 9		51. Código: 4 6 6 9	
52. Número establecimientos: 3			
Responsabilidades, Calidades y Atributos			
53. Código: 5 7 9 1 0 1 1 1 4 3 5 4 0 4 2			

(Supplytec S.A.S, 2015)

Figuras

Figura 1: Mapa de procesos Supplytec S.A.S

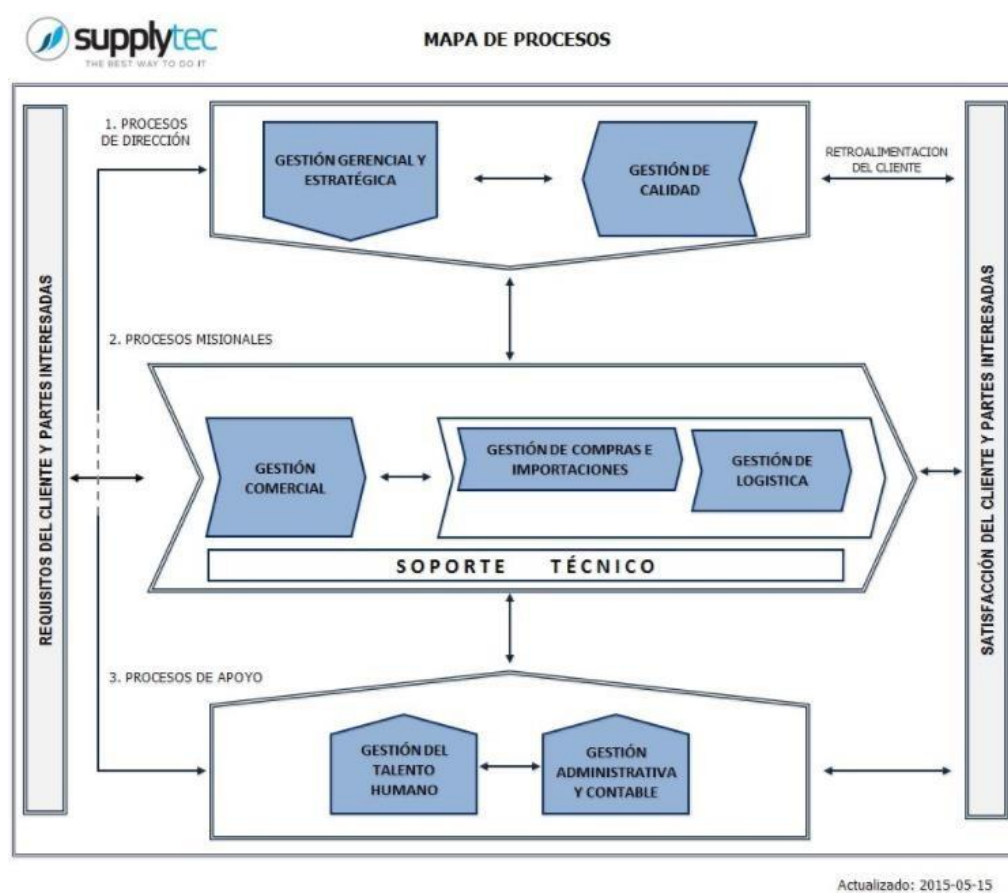


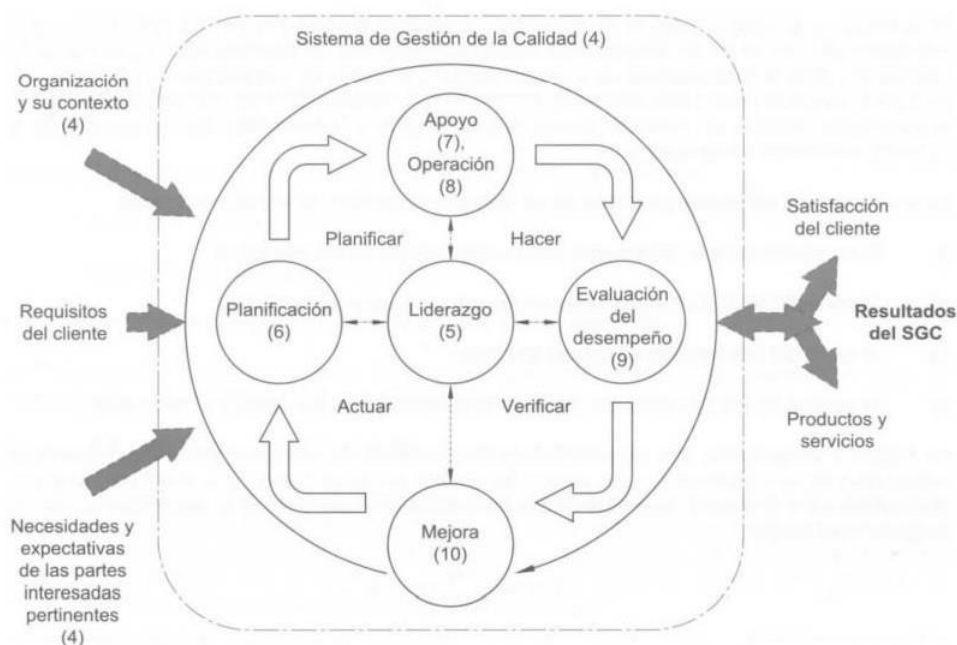
Figura 1: (Supplytec S.A.S, 2015)

Figura 2: Modelo de sistema de gestión de calidad basado en procesos



Figura 2: http://ejrlb.com/docs2017/NORMA_ISO9001_2015.pdf

Figura 3: Representación de la estructura de la norma internacional con el ciclo PHVA



Nota: Los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos citados en los párrafos anteriores.

Figura 3: http://ejrlb.com/docs2017/NORMA_ISO9001_2015.pdf

Figura 4: Modelo único de riesgos

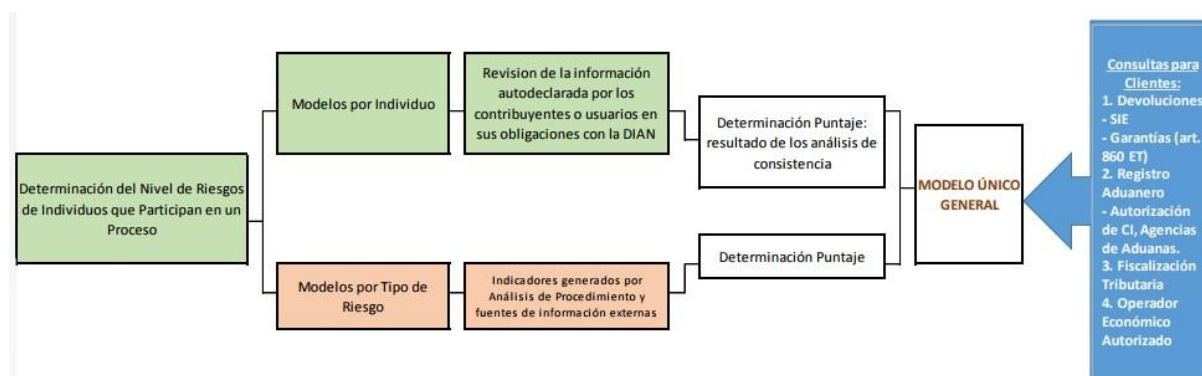


Figura 4: <http://www.analdex.org/wp-content/uploads/2016/02/3.-Natasha-Avendao-GESTION-DE-RIESGO-ANALDEX.pdf>

Figura 5: Importaciones Supplytec S.A.S. (2014-2016)

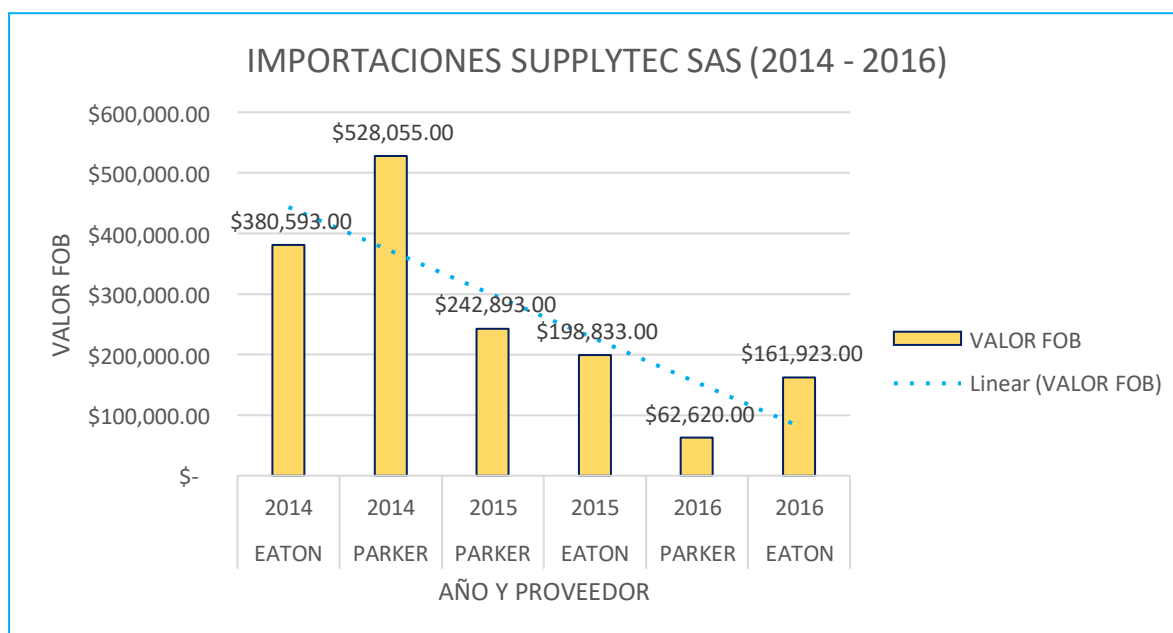



Figura 5: Datos proporcionados por Supplytec S.A.S., grafica elaboración propia

 Uniempresarial <small>FUNDACIÓN UNIVERSITARIA EMPRESARIAL DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ</small>	OPCION DE GRADO FORMATO DE APROBACIÓN POR PARTE DEL ASESOR / TUTOR	DAE
--	---	------------

Señores
Vicerrectoría
UNIEMPRESARIAL

Por medio de la presente, en mi condición de tutor temático metodológico manifestó mi **conocimiento y aprobación** la siguiente opción de grado:

Título:	Propuesta de control, seguimiento y evaluación para los Sistema de Gestión de la empresa SUPPLYTEC S.A.S basado en la norma ISO 9001:2015 y el Estatuto Aduanero Colombiano Decreto 390 de marzo 7 de 2016
Concepto:	Trabajo de Grado

Realizado bajo la opción de grado:

Trabajo de grado	Semillero	Misión Empresarial	Diplomado	Plan de Negocio
x				

Elaborado por el (los) estudiante (s):

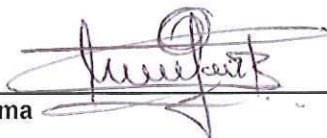
Nombre	Programa	Promoción	Código del estudiante
Lina Marcela Cristancho Zambrano	Negocios Internacionales	8	100007902

Donde se garantiza su pertinencia, contenido y calidad; también se confirma que cumple con el **Régimen de Propiedad Intelectual** y que este no atenta contra los derechos de autor de terceros, de acuerdo al análisis anti plagio que he efectuado.

Agradezco su atención.

Cordialmente,

Carlos Arturo Perez Bejarano
Nombre del tutor


 Firma

Número de identificación C.C.:79.451.774

FICHA BIBLIOGRÁFICA DE DOCUMENTO DE OPCIÓN DE GRADO

TITULO COMPLETO		
Propuesta de control, seguimiento y evaluación para los Sistema de Gestión de la empresa SUPPLYTEC S.A.S basado en la norma ISO 9001:2015 y el Estatuto Aduanero Colombiano Decreto 390 de marzo 7 de 2016		
AUTORES		
Apellidos completos	Nombres completos	
Cristancho Zambrano	Lina Marcela	
TUTOR DE TRABAJO DE GRADO		
Apellidos completos	Nombres completos	
Perez Bejarano	Carlos Arturo	
PROGRAMA ACADÉMICO		
Nombre del programa	Tipo de programa (marque con una x)	
PROFESIONAL EN NEGOCIOS INTERNACIONALES	Pregrado	x
	Especialización	
	Maestría	
CIUDAD	AÑO DE PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO	NÚMERO DE PÁGINAS
Bogotá D.C	2017	70
PALABRAS CLAVES		
Español	Inglés	
Calidad	Quality	
comercio exterior	foreign trade	
Decreto 390 de 2016	Decree 390 of 2016	
sistemas de gestión de riesgo	risk management systems	
sistema de gestión de calidad	quality management system	
RESUMEN (Máximo 250 palabras)		
<p>Este trabajo aborda los aspectos del crecimiento de las empresas del sector de comercio exterior dentro de la normativa legal vigente, Decreto 390 de 2016 suministrando herramientas para facilitar el progreso y desarrollo frente a un entorno más competitivo y complejo, el objetivo de este trabajo es demostrar la importancia de adquirir un compromiso dentro de la organización con la actualización de la norma ISO 9001 de calidad, con el fin de desarrollar e implementar sistemas de gestión para la sostenibilidad de la empresa a largo plazo. Adicionalmente, busca que la organización desarrolle un pensamiento estratégico con el compromiso de disminuir riesgos en sus operaciones y pueda adquirir la capacidad de generar cambios dentro de la organización.</p>		

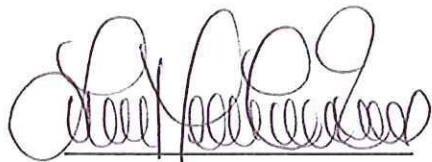
Bogotá D.C., 22 de Septiembre de 2017

Señores
Dirección Académica y Empresarial
UNIEMPRESARIAL
Ciudad

Respetados Señores:

Por medio de la presente hago entrega del trabajo de grado para optar al título de
PROFESIONAL EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Lina Marcela Crisnacho Zambrano', written over a horizontal line.

Lina Marcela Crisnacho Zambrano
C.C. 1.023.958.732 Bogotá D.C.

**LICENCIA DE USO A FAVOR DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA EMPRESARIAL DE LA
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ – UNIEMPRESARIAL, POR PARTE DE
ESTUDIANTES.**

Los suscritos

Lina Marcela Cristancho Zambrano con C.C. N°1.023.958.732

actuando en calidad de autor(es) de la (obra), (el trabajo de grado), (presentación), (conferencia), (escrito en general, que lleva por título: Propuesta de control, seguimiento y evaluación para los Sistema de Gestión de la empresa SUPPLYTEC S.A.S basado en la norma ISO 9001:2015 y el Estatuto Aduanero Colombiano Decreto 390 de marzo 7 de 2016 elaborada para efectos de Trabajo de Grado (optar por el título) (participar en el seminario o evento), de Profesional en Negocios Internacionales (Programa académico)

Hago entrega a UNIEMPRESARIAL de una copia de dicho trabajo académico en formato digital o electrónico (CD-ROM, etc.) otorgando licencia o autorización de uso sobre la misma, para que en los términos de la Decisión Andina 351, la Ley 23 de 1982 y demás normas aplicables, realice los actos de explotación de los derechos patrimoniales y de manera especial, para que la divulgue, reproduzca, comunique al público y la ofrezca en préstamo al público. La presente licencia o autorización se extiende no solo a la fijación en medio o formato físico, analógico o material, sino también al medio virtual, electrónico, óptico, usos de red, Internet, extranet, intranet, repositorio institucional y demás formatos conocidos o por conocer.

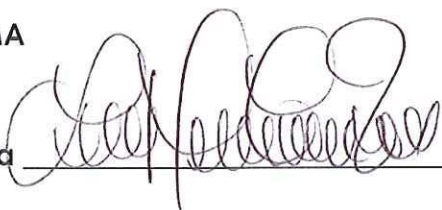
El autor de la obra, manifiesta de igual manera que la obra objeto de esta licencia o autorización de uso es creación original y que se realizó sin infringir los derechos de autor que le correspondan a terceros.

PARÁGRAFO: Si llegase a presentarse cualquier tipo de reclamación o acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en mención, asumiré la responsabilidad, dejando indemne a UNIEMPRESARIAL y saliendo en defensa de los derechos aquí autorizados.









Para constancia se firma el presente documento en Bogotá D.C., el año 2017 del mes Septiembre a los 22 días.

FIRMA

Firma



C.C. 1.023.958.732 Bogotá D.C.

 Uniempresarial FUNDACIÓN UNIVERSITARIA EMPRESARIAL DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ		FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS				
		ASISTENCIA TUTORÍAS TRABAJOS DE GRADO				
		2017 - I				
NOMBRES Y APELLIDOS ESTUDIANTES		1. Lina Marcela Cristóbal Zambrano				
2.						
3.						
FECHA	HORA DE INICIO	HORA FINALIZACIÓN	TEMAS DE ASESORÍA	OBSERVACIONES	FIRMA TUTOR	
09-07-17	9:00 AM	10:00 AM	Objetivo Generales y Específicos	Soportar el cumplimiento del objetivo general		
15-07-17	8:00 AM	10:00 AM	Introducción, Problema	Sector real, antecedentes		
02-08-17	02:00 PM	03:00 PM	Decreto 390 Sistema de gestión de Riesgos	Implementar el SGR a la Empresa		
14-08-17	8:00 AM	9:30 AM	AutORIZACIÓN PARA SER OEA	En el Decreto 390		
29-08-17	9:00 AM	10:00 AM	Marco Teórico	Revisar Conceptos		
19-09-17	3:30 PM	04:30 PM	Requisitos para OEA (DIAN)	Evaluación OEA.		
20-09-17	8:50 AM	11:00 AM	Evaluación OEA, SGR,	Conclusiones		
NOMBRE DOCENTE		Carlos A. Pérez D			c.c 79.451.774.	